



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

**ATIC-310-2015**  
**19-10-2015**

## **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 de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

En un área tan cambiante como las tecnologías de información y comunicaciones, la implementación de indicadores de 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.

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.

En lo correspondiente a la obsolescencia de la infraestructura de telecomunicaciones y las debilidades señaladas en la seguridad física de la misma, podrían contravenir en la prestación de los servicios soportados por las tecnologías de información y comunicaciones, por lo cual, es necesario realizar una planificación en el mediano plazo para renovar los diferentes equipos que conforman la Red LAN, lo anterior en aras de garantizar la continuidad de los servicios de ese centro médico.

De igual forma, se evidenciaron aspectos a considerar en torno a la administración realizada por el Centro de Gestión informática sobre los servidores del centro médico, ya que no se dispone de informes periódicos que permitan monitorear el comportamiento histórico de la plataforma central, además de la carencia de la documentación del procedimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, así como la necesidad de actualizar el software base de esos equipos y de almacenar los respaldos de información en un sitio alternativo. Situaciones que eventualmente podrían incidir de forma negativa en las actividades desarrolladas en el Hospital de la Mujer.

En cuanto a 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. Por tanto, no disponer de 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.



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

Así mismo, es importante que la Administración disponga de un sitio adecuado para el resguardo de los servidores, los cuales contienen información de relevancia para los diferentes servicios del hospital; del mismo modo, se deben ejecutar acciones que mitiguen los riesgos en torno a la capacidad de almacenamiento, obsolescencia del sistema operativo, entre otros.

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.

Por último, disponer 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.