



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

**ATIC-011-2016**  
**25-01-2016**

## **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 la Gerencia Médica.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Gerencia Médica. En cuanto a la gestión de la seguridad en plataforma tecnológica, tanto lógica como física, las cuales comprometen el correcto funcionamiento y uso de los equipos instalados, el acceso a los sistemas de información (cuentas de usuario) y fuentes de conocimiento (respaldos a bases de datos) administradas por el CGI de la Gerencia Médica, así como dejan vulnerable el equipo ante ataques por terceros.

Además, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión operativa de las TIC a nivel gerencial, en aspectos como la definición, oficialización e implementación de métricas para el control de las labores ejecutadas por los funcionarios, además de la importancia de definir parámetros concretos para la calificación de la calidad y oportunidad en los diversos servicios ofrecidos, y el permanente monitoreo y supervisión sobre las metas planteadas.

Así mismo, se observó la necesidad de que el CGI de la Gerencia Médica ajuste su documentación técnica vinculada a funciones sustantivas como son la gestión de la continuidad del negocio, el reporte de incidentes dentro de la herramienta S.O.S., así como aquella asociada con proyectos y desarrollo de sistemas de información, considerando para ello como referencia los marcos de buenas prácticas definidos por el ente rector en la Institución.

Por último, fue señalado en el presente informe la necesidad de la Gerencia Médica por estandarizar sus mecanismos de control y supervisión al personal en TIC, con el fin de permitir una mejor integración de todos los recursos humanos disponibles en esa disciplina del conocimiento (ubicados tanto en el CGI como en sus Direcciones de Sede) tanto para la atención de necesidades operativas, como en la participación dentro de proyectos de interés gerencial e institucional.

De manera que, la situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en dicha instancia, a fin de garantizar que los principales servicios y/o actividades que son responsabilidad del servicio de informática alcancen los objetivos,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

propósitos y metas para los cuales fueron creados. En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Gerencia Médica y a su Centro de Gestión Informática, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.