



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

ATIC-76-2018
09-07-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2018 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de las telecomunicaciones a nivel institucional.

Los resultados del estudio evidenciaron oportunidades de mejora en la administración de la plataforma tecnológica utilizada para las telecomunicaciones, en aspectos como el cumplimiento de las funciones establecidas en el marco normativo aplicable, así como la necesidad del uso eficaz y eficiente de las tecnologías de manera integral para alcanzar el cumplimiento de la estrategia plasmada por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Adicionalmente se debe disponer de mecanismos que permitan evaluar y dar seguimiento a los actores involucrados en la gestión de las redes y comunicaciones, mediante las normativas que se establecieron para regular la gestión de las telecomunicaciones, en aras de garantizar la obtención de los beneficios asociados al desarrollo de la gestión a nivel Institucional.

En relación con los servicios que ofrece Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, se identificó que carecen de participación en iniciativas de adquisición de equipamiento y servicios, falencias en la implementación y monitoreo de enlaces de comunicaciones y otras características que dispone la red, particularmente en aspectos tales, indicadores de gestión, elaboración de estudios técnicos y factibilidad, gestión de tráfico en la red, estrategias de cobertura instalada y migración de la telefonía, estandarización en la gestión de incidencias, entre otros factores que determinan el rendimiento y la disposición de estos.

Por otra parte, respecto a la administración del equipamiento no se realizan diagnósticos situacionales donde se valore el estado actual de la plataforma tecnológica que soporta las telecomunicaciones en los sitios, además, en lo que respecta a las inversiones para la adquisición de equipo y servicios, se observan acciones que no responden a las necesidades actuales que refieren las unidades.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría ha solicitado a la Dirección de Tecnologías Información y Comunicaciones y al Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, adopten acciones para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.