

SLD264 IMPORTANCIA DEL USO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRABAJO INFORMÁTICO EN EL SECTOR DE LA SALUD

SLD264 IMPORTANCE OF THE USING OF STANDARDS AND PROCEDURES FOR THE COMPUTING WORK IN THE HEALTH SECTOR

Ing. Mildred Paneca Martínez¹, Dr. Denis Derivet Thaureau²

1 MINSAP, Cuba, mildredpaneca@infomed.sld.cu, Lindero #21 e/ Clavel y Santo Tomás. Centro Habana

2 MINSAP. Cuba, derivet@infomed.sld.cu

RESUMEN: Se revisan diferentes artículos sobre la utilización de las normas y procedimientos en las áreas de informática, en diferentes empresas o instituciones, con el objetivo de conocer su importancia y sus características. Con el avance de las Tecnologías de la informática y las comunicaciones (TIC) se han venido creando aparejadas a ellas disímiles leyes, resoluciones, manuales, normativas y procedimientos todas estas permiten que se establezcan las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de las tecnologías de información y de las personas. En este artículo se ponen de manifiesto varios conceptos de estos términos y experiencias de la utilización de normas y procedimientos en diferentes instituciones, sectores y países, demostrando así la importancia de su utilización para el correcto funcionamiento del trabajo informático en el sector de la salud.

Palabras Clave: resoluciones, procedimientos, normas, normativas, leyes, decretos leyes.

ABSTRACT: We review different articles on the use of standards and procedures in the areas of computing, in different companies or institutions, in order to know its extent and characteristics with the breakthrough in the field of information technologies and communication technologies (ICTs) have been creating with them dissimilar and rigged laws, resolutions, manuals, policies and procedures that allow all these measures are established technically and in a organized way in order to ensure the safety of information technology and people. This article will highlight several concepts of these terms and experiences of the use of standards and procedures at different institutions, sectors and countries, proving the importance of its use for the proper functioning of the computer work.

Keywords: decisions, procedures, rules, regulations, laws, decree laws.

1. INTRODUCCIÓN

La Computación e Informática es actualmente el área de mayor influencia cultural a tal grado que se han cambiado los modos de pensar y de ser como parte de la sociedad y como personas. Todos estos cambios están configurando nuevos

modos de pensar, a la vez de generar nuevos problemas en donde la Computación e Informática sin lugar a dudas toma nuevamente un papel principal.

Los fallos informáticos han estado y están creando una serie de problemas sociales, a la vez de incluir nuevos lenguajes donde se incluyen términos como: crimen informático, robo de software, piratas, virus informáticos, etc., hechos que son realidades cotidianas y que representan un problema importante para el hombre, su sociedad, los países y el ambiente a nivel global. Cada uno de estos problemas crea dilemas éticos para los profesionales y para los usuarios de la tecnología que están dados en muchos casos por la no utilización de los manuales, normas y resoluciones informáticas. [1]

Por lo que con el avance de las Tecnologías de la informática y las comunicaciones (TIC) se han venido creando aparejadas a ellas disímiles leyes, resoluciones, manuales, normativas y procedimientos, todas estas permiten que se establezcan las medidas de índole técnica y de organización necesarias, para garantizar la seguridad de las tecnologías de información y de las personas.

Hoy en día no se entiende una sociedad sin computadoras o sin red de comunicación de datos que las enlazan llegando a ser el centro y la base de información de la sociedad, aparejado a esto el Ministerio de Salud Pública ha comenzado desde hace varios años un proceso de informatización que abarca todas las esferas del sector.

Conforme a que la sociedad se hace más y más dependiente de las computadoras, se hace a la vez más vulnerable a los fallos que se producen, ya sea por mal funcionamiento de sus componentes, equipos y sistemas o por una mala utilización por parte del personal que las maneja. Por lo que es necesario para que el trabajo informático se lleve a cabo de manera eficiente y siguiendo las mismas pautas en todo el país, demostrar la importancia de la utilización de las normas y procedimientos establecidos para el trabajo informático en el sector de la salud.

El Problema de Información en esta investigación está dado en buscar información acerca de la utilización de las normas y procedimientos para el trabajo informático.

El objetivo general de esta investigación está encaminado a demostrar la importancia de la utilización de las normas y procedimientos para el trabajo informático en el sector de la salud.

Los objetivos específicos serían: Investigar acerca de la utilización de las normas y procedimientos para el trabajo informático en otros sectores y países y Establecer la importancia de lograr la utiliza-

ción de las normas y procedimientos en el trabajo informático en el sector de la salud.

2. CONTENIDO

2.1 Normas, Manuales y Procedimientos

Los manuales son documentos escritos que concentran de forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Estos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.[2]

Otro concepto importante a resaltar es el de Normas, norma es un término que proviene del latín y significa "escuadra". Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico. [3]

Las normas son un resumen de las mejores prácticas. Su creación viene de la experiencia y de la maestría de todas las partes interesadas y se llevan a cabo para satisfacer la demanda de la sociedad y de la tecnología.

Cualquier norma es el resultado de un trabajo colectivo que implica a Organismos Nacionales de Normalización, fabricantes, usuarios, empresas de investigación y consumidores. A escala internacional, el organismo de normalización más importante es la ISO (Organización internacional de normalización, en inglés International Organisation for Standardization). [4]

Ahora bien los procedimientos son descritos por varios autores un ejemplo de procedimiento es el manual de procedimientos de la dirección de informática del Poder legislativo de la secretaría de administración y finanzas de Toluca de lerdo, México. Donde se resalta por el autor que los procedimientos son instrumentos técnicos administrati-

vos, que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales donde se describen los objetivos, políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que llevan a cabo las unidades administrativas; así como de los formatos que para estos efectos se utilizan. [5]

2.2 Definición de Normas y Políticas de Seguridad Informática

¿Que son las Normas de Seguridad?

Las normas son un conjunto de lineamientos, reglas, recomendaciones y controles con el propósito de dar respaldo a las políticas de seguridad y a los objetivos desarrollados por éstas, a través de funciones, delegación de responsabilidades y otras técnicas, con un objetivo claro y acorde a las necesidades de seguridad establecidas para el entorno administrativo de la red institucional.

¿Que son las Políticas de Seguridad?

Son una forma de comunicación con el personal, ya que las mismas constituyen un canal formal de actuación, en relación con los recursos y servicios informáticos de la organización. Estas a su vez establecen las reglas y procedimientos que regulan la forma en que una organización previene, protege y maneja los riesgos de diferentes daños, sin importar el origen de estos.

Estas definiciones son abordadas por varios autores y están basadas en el estándar ISO/IEC 17799, pero específicamente fueron tomadas del "Manual de políticas y normas de seguridad Informática", aplicado a la red institucional de la universidad de oriente, San Miguel, El Salvador [6]

Como parte integral de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, un manual de normas y políticas de seguridad, trata de definir; ¿Qué?, ¿Por qué?, ¿De qué? y ¿Cómo? se debe proteger la información. Estos engloban una serie de objetivos, estableciendo los mecanismos necesarios para lograr un nivel de seguridad adecuado a las necesidades establecidas dentro de la institución. Estos documentos tratan a su vez de ser el medio de interpretación de la seguridad para toda la organización, he aquí la vital importancia del uso de los manuales de normas y políticas de seguridad de la información.

En Cuba existe La Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas (OSRI) que es una entidad nacional adscrita al Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, que tiene como objetivo llevar a cabo la prevención, evaluación, aviso, inves-

tigación y respuesta a las acciones, tanto internas como externas, que afecten el normal funcionamiento de las Tecnologías de la Información del país. Esta institución trabaja por fortalecer la seguridad durante el empleo de las Tecnologías de la Información.

Su propósito consiste en implementar un sistema que contribuya al ordenamiento de las actividades asociadas con las redes informáticas y de comunicaciones, mediante el establecimiento de un esquema que garantice niveles aceptables de seguridad. Todo esto se puede lograr con la utilización en las instituciones de los planes de seguridad informática y con las normas y resoluciones dictadas por el MINSAP y el MIC para las instituciones de salud, puesto que estos son los organismos por los cuales se deben regir estas áreas de informática. [7]

2.3 Importancia de la utilización de las normas, leyes, procedimientos

La importancia de las leyes, manuales, normas y procedimientos está descrita por disímiles autores un ejemplo es el ingeniero Jailer Amaya Correa de Petrobas en Colombia donde expresa: se le debe reconocer la gran importancia que tiene en la organización de una empresa tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía en sus procesos productivos. Estos documentos tienen diferentes nombres e incluso algunos son reunidos en uno solo. Tales documentos reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los que todos los empleados deben tener conocimiento.

Jailer reconoce la gran importancia que tienen los documentos normativos en una empresa o institución para su correcto funcionamiento, para la optimización de los procesos administrativos, permitiendo el ahorro de tiempo y esfuerzos tal es así que expresa más adelante en su artículo: Estos documentos permiten que una compañía pueda evolucionar independientemente de que sus dueños o accionistas principales estén encima de la compañía permanentemente. [8]

Muchas instituciones y empresas, crean sus propios manuales de procedimientos y normativas con el objetivo de proporcionar un buen servicio y adecuado manejo del equipamiento existente. Con la finalidad de conservar la calidad de los servicios, la confidencialidad de la información entre otros muchos aspectos que aseguran las empresas o instituciones con el uso correcto de las normas.

Ejemplo de ellos podemos citar a la Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V, Colim, México que en Agosto de 2008 creó un Reglamento de informática llamado: MANUAL DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO DEL AREA DE INFORMATICA previendo disímiles afectaciones en esa área, en el que expone DISPOSICIONES GENERALES, POLÍTICAS SEGURIDAD FÍSICA, POLÍTICAS DE SEGURIDAD LÓGICA DE LA RED y muchos otros acápites que establece para el trabajo en esa empresa en el área de informática este legislado y bajo normas establecidas. [9]

Importante vincular la ética con la utilización de las normas, procedimientos y leyes, se refiere a este tema la Lic. Aleida Gomez en su trabajo "Consideraciones en torno a la ética del información en el contexto de las redes automatizadas" donde resalta que la mayor parte de las organizaciones cubanas dan por hecho la existencia de un conocimiento adecuado de las normas éticas que deben seguirse en el uso de la información en el entorno de las redes entre sus miembros. Todos parecen coincidir en que las normas, reglas y principios del uso, acceso y transmisión de la información se rigen por determinados valores éticos y que estos, a su vez, se corresponden con la misión, visión y los objetivos de cada organización y con los principios y valores de la nación. [10]

Otra autora cubana la Dra. Lidia Ortiz hace referencia en su trabajo "Problemas éticos y de seguridad asociado al uso de las tecnologías de gestión de información en salud" a este tema de la ética recomendando una serie de medidas generales a tener en cuenta por el personal Informático:

- Mantener el equipo con password en el Setup, Red, y Refrescante de pantalla, como medida preventiva estas claves deben estar en sobre sellado en la dirección pues ante situaciones especiales, se pueda mantener la actividad de Salud.
- Mantener instalado un Antivirus con actualización constante, para evitar ataques que persiguen afectar la salud de las personas, la economía, las investigaciones, la toma de decisión o los servicios en general, y robar la información que puede ser sensible o clasificada.
- Controlar o supervisar las comunicaciones a través de las trazas, explicando la necesidad de mantener este recurso lo más óptimo y no congestionado para que su acceso sea lo más rápido posible.

- Mantener actualizados los estudios de vulnerabilidad, que permite tener un control de los medios y la técnica de la cual se dispone en el centro, e informar a los niveles superiores y efectuar las mejoras en los equipos y los software, así como conocer los puntos críticos y estar preparados para cualquier situación emergente.
- Detectar donde los recursos deben estar por su importancia y tomar las medidas de protección física y lógica, sobre los equipos y la información contenida en ellos.
- Conservación y custodia, mediante métodos de almacenamiento y compactación que permitan clasificar y guardar la información en el más mínimo espacio, para su más rápido acceso de forma compactada y protegida de acuerdo a su nivel de confiabilidad. Realizar las salvadas físicas periódicas y ubicarlas en lugares apropiados fuera del área donde se originan.[11]

Los procesos de la salud en general y aquellos dirigidos a la atención directa a pacientes, como son los de apoyo al diagnóstico, atención y tratamiento, son altamente sensibles y es por ello que su seguridad es una constante preocupación en el proceso de informatización del Sector y sus objetivos se encaminen a lograr una cultura de seguridad en los trabajadores de la salud que integre a su conducta cotidiana, el cumplimiento de política institucional y las medidas del Plan de Seguridad de manera útil y funcional.

El Estado cubano consciente de la necesidad de la existencia de una base legal ha legislado decretos y leyes para el respaldo del cumplimiento de las medidas establecidas en el plan de seguridad informática entre ellas podemos citar:

- El reglamento de seguridad del 2007 del MIC.
- El "Código de ética interno para los usuarios de la red Infomed" que a partir de los objetivos que cumple este efectivo y dinámico medio de información y comunicación, del crecimiento que ha tenido y del desarrollo que se proyecta, resulta imprescindible que las instituciones y usuarios finales que forman parte de la red nacional de información se ajusten y respeten este código.
- La resolución 6 del MININT.
- La Resolución 128 del MIC.

- El manual de normas y procedimientos para el desarrollo de aplicaciones para la salud que se confeccionó en el 2001.
- Las normas y procedimientos para el trabajo en redes descritos y expuestos en Informed.
- Evitan desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducen los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Sirven de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Regulan el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.

Entre otras, todas tienen gran importancia para las áreas de informática de las instituciones de Salud Pública de Cuba y muchas están expuestas en el sitio web de la Dirección de Informática y Comunicaciones del MINSAP. [11] [12]

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir diciendo que las normas, procedimientos, leyes, reglamentos y manuales son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Aunque son bien conocidas las bondades que proporcionan la existencia de estos en las instituciones o empresas se mencionan varias de ellas las que expresan la gran importancia que tiene contar con ellas para su actuar diario.

- Fijan las políticas y establecen los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitan la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- Definen las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Aseguran y facilitan al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Permiten el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ética informática y sociedad. (sitio en Internet). Rodolfo Quispe. Disponible en: <http://www.rodolfoquispe.org/blog/etica-informatica-y-sociedad.php> Acceso el 2 de mayo 2012.
2. Importancia de los manuales administrativos (sitio en Internet). GestioPolis. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>. Acceso el 2 de mayo 2012.
3. Definición de norma. (sitio en Internet). Definición.D Disponible en: <http://definicion.de/norma/>. Acceso el 2 de mayo 2012.
4. ¿Qué son las normas? (sitio en Internet). Norm Apme Disponible en: <http://www.normapme.eu/es/page/194/que-son-las-normas> Acceso el 2 de mayo 2012.
5. Manual de procedimientos de la dirección de Informática. (sitio en Internet). CDDdiputados.gob Disponible en: http://www.cddiputados.gob.mx/POLEMEX/transparencia/information/estructura_organica/manuales_administrativos/manuales_procedimientos/secretaria_administracion_finanzas/manpro_direccion_informatica.pdf
6. Manual de Políticas y Normas de Seguridad Informática (sitio en Internet). Scribd Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/2023909/manual->

de-politicas-y-normas-de-seguridad-informatica Acceso el 2 de mayo 2012.

e%20Informatizacion.pdf Acceso el 2 de mayo 2012.

7. Seguridad en las TICs. (sitio en Internet). Ministerio de Informática y Comunicaciones Disponible en: <http://www.mic.gov.cu/sitiomic/servlet/hticenntity> Acceso el 2 de mayo 2012.
8. Manuales de Normas y Procedimientos. (sitio en Internet). El Prisma Disponible en: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/ Acceso el 2 de mayo 2012.
9. Reglamento de informática Manzanillo. (sitio en Internet). Puerto Manzanillo. Disponible en: <http://www.puertomanzanillo.com.mx/upl/sec//Reglamento%20de%20Informatica%20Manzanillo.pdf> Acceso el 2 de mayo 2012.
10. Consideraciones en torno a la ética de la información en el contexto de las redes automatizadas. (sitio en Internet). ACIMED. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php> Acceso el 2 de mayo 2012.
11. Problemas éticos y de seguridad asociado al uso de las tecnologías de gestión de información en salud. (sitio en Internet). ENSAP. Disponible en: www.di.sld.cu/estrategias/Programa%20d

12. Resoluciones, decretos y Regulaciones Jurídicas. (sitio en Internet). Dirección de Informática y Comunicaciones. MINSAP. Disponible en: <http://www.di.sld.cu/resoluciones.php> Acceso el 2 de mayo 2012.
13. Código de ética de los usuarios de Informed. (sitio en Internet). Infomed. Red de Salud de Cuba. Disponible en: <http://www.sld.cu/temas.php> Acceso el 15 de mayo 2012.

5. SÍNTESIS CURRICULAR DEL AUTOR

Soy graduada de Ingeniería en Ciencias Informáticas desde el año 2008. Desde que me gradué he trabajado en el Ministerio de Salud Pública, primero trabajé 2 años como especialista en informática en la dirección de informática y luego pasé a trabajar como especialista de Informática al despacho del Ministro de Salud Pública donde sigo actualmente trabajando y llevo 2 años. He cursado varios postgrados como son el de Gestión de Información en Salud, Administración de redes en GNU/LINUX, Sistemas de Información en los Sistemas de Salud: Introducción a la informática Biomédica y otros. En el VII Congreso Internacional de Informática en Salud 2009 participé como delegada y participé en el Curso Introductorio al HL7. Fui parte del comité organizador de la XIV Convención y feria internacional de Informática 2011. Actualmente soy alumna en la Maestría de Informática Aplicada a la Medicina en el CECAM.