



Comunicación

416

LA ACREDITACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO INSTRUMENTO DE GESTION DE CALIDAD Y CONFIABILIDAD DE NUESTROS SERVICIOS E INSTITUCIONES: ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Manuel Civera Satorres

JEFE AREA DE INSPECCION SERVICIOS SANITARIOS-SAGUNTO
CONSELLERIA DE SANIDAD CCAA. VALENCIANA

Jorge Valeros García

MEDICO INSPECTOR SERVICIOS SANITARIOS
CONSELLERIA DE SANIDAD CC.AA. VALENCIANA

Jesus Esteve Claramunt

A. ESPECIALIZADA
CONSELLERIA DE SANIDAD CC.AA. VALENCIANA

Palabras clave

Acreditación, Calidad, Auditoría, Procesos, Información.

Resumen de su Comunicación

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Garantizar a los usuarios o clientes de un Sistema de Información, una calidad del proceso o producto avalada por un equipo evaluador independiente, cualificado y ajeno a la empresa objeto de Auditoría. Es un procedimiento orientado hacia el cliente, en el caso que nos ocupa, enfocado a lograr un incremento de calidad en la prestación de servicios hacia nuestros clientes con los cuales interactuamos. Con la introducción de la Auditoría de los Sistemas de Información se pretende:

- 1- Obtener una Certificación de calidad del servicio prestado, lo que influirá en una mayor demanda en la contratación de los Servicios objeto de la empresa.*
- 2- Obtener un proceso de mejora continua de la calidad.*
- 3- Incentivación profesional por el prestigio de trabajar en una Organización Acreditada y con unos procesos óptimos de calidad.*
- 4- Herramienta de Marketing en el mercado laboral.*

METODOLOGIA:

El Organismo dedicado a la Auditoría de los Sistemas de Información debe contar con una estructura orgánica y funcional adecuada. La estructura orgánica supone la existencia de unos órganos de gobierno en el caso que nos ocupa formado por un Director Gerente que sería el contacto directo para la contratación de los servicios de la Organización Auditora. El Gerente entregará el resultado de la Certificación si hubiera lugar, o de la Acreditación condicional en caso de observarse alguna deficiencia subsanable o el informe de no acreditado con los motivos pertinentes.

El segundo nivel lo formará un Comité que actuará como órgano asesor y ejecutivo (Junta Reguladora), cuya misión será elaborar los criterios y normas de Auditoría/Acreditación que se plasmarán en una guía práctica.

El tercer eslabón lo constituirán los profesionales evaluadores, que podrán pertenecer a la plantilla de la empresa o actuar mediante contratos de servicios. Los evaluadores serán los responsables de realizar el trabajo de campo, aplicar los estándares recogidos en la guía práctica y emitirán informe no vinculante a la Junta Reguladora que será la responsable final de emitir el Certificado de Acreditación.

El Procedimiento de Auditoría/Acreditación consistirá en las siguientes etapas:

- 1- Solicitud de Acreditación.*
- 2- Preparación del Sistema de Información para el proceso de Acreditación.*
- 3- Visita de Evaluación.*
- 4- Resultado final.*

RESULTADOS:

El resultado final del proceso de Auditoría/Acreditación se materializa en un informe técnico y en el Certificado de Acreditación del Servicio de Información. Tras el informe técnico, la Junta Reguladora emitirá el correspondiente dictamen, que podrá ser de tres tipos: Acreditación, Acreditación Provisional y No Acreditación.

CONCLUSIONES:

Que la empresa actúe siguiendo procedimientos ajustados a estándares de calidad es una garantía para el empresario del Control de Calidad, evitando gastos innecesarios, riesgos no justificados y costes inefectivos. Supone siempre un enfoque integral de calidad hacia la prevención del riesgo de nuestros sistemas de información y garantía de confianza entre los interactuantes.

LA ACREDITACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO INSTRUMENTO DE GESTION DE CALIDAD Y CONFIABILIDAD DE NUESTROS SERVICIOS E INSTITUCIONES: ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

1. Introducción sobre acreditación

A. ¿QUÉ ES LA ACREDITACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACION?:

La acreditación es el proceso de verificación por el que un centro, una institución o empresa, abre sus puertas a una organización ajena para que a través de la comprobación de unos estándares de calidad, previamente establecidos, emita un informe de certificación del nivel de calidad de los servicios que presta. En nuestro caso trataremos de la acreditación de un Sistema de Información.

La acreditación surge como mecanismo que garantiza a los usuarios o clientes de un servicio, una calidad del proceso o producto que es avalada por un equipo evaluador independiente, cualificado y ajeno a la empresa objeto de acreditación.

Como características que configuran el proceso de acreditación podemos citar:

1.- Es un proceso de carácter voluntario

La dirección de la empresa ha de solicitar que se le acredite su sistema de información, comprometiéndose a facilitar información y colaborar en el proceso.

2.- Es un procedimiento orientado hacia el cliente.

3.- Es un proceso que implica a toda la empresa de prestación de servicios, en nuestro caso afectaría a toda la estructura del sistema de información, y a todos los niveles jerárquicos de su estructura.

4.- El proceso se realiza mediante la comprobación del cumplimiento de unos estándares de calidad

La evaluación de la calidad se mide mediante estándares, que enfocados en áreas específicas de los procesos determinan en su conjunto, que los procedimientos tienen un nivel de calidad óptima.

5.- El proceso de la acreditación se realiza por evaluadores independientes, y técnicamente cualificados.

B. ¿QUE NO ES LA ACREDITACIÓN?

1.- La acreditación no es una autorización. La acreditación se diferencia de la autorización principalmente porque:

La autorización es obligatoria y previa a su funcionamiento, la acreditación es voluntaria y a solicitud del empresario.

El proceso de autorización valora la existencia de unos mínimos estructurales y funcionales. No mide los niveles de calidad.

La autorización va enfocada hacia la estructura, mientras que la acreditación se enfoca hacia el proceso.

2.- La acreditación no es una inspección:

Su finalidad no es el control y supervisión de la estructura o funcionamiento del sistema de información, no se pretende comprobar el cumplimiento de aspectos regulados por la normativa aplicable, y de su resultado no se derivan actuaciones de carácter punitivo.

El proceso de acreditación lleva implícito el establecer unos niveles óptimos de calidad, se podría decir que persigue con énfasis la calidad, a través de actuaciones de mejora continua de calidad y mediante el control de los procesos, orientado al cliente.

C. ¿POR QUÉ SOLICITAR LA ACREDITACIÓN?

Cómo ya se ha indicado la acreditación es un proceso voluntario que ha de solicitar el empresario, ello supone hacer un desembolso económico que debe verse compensado con los beneficios que se obtienen derivados de la propia acreditación, como puede ser la mejora de la imagen de la empresa o servicio acreditado.

Desde este punto de vista, que la empresa actúe con procedimientos ajustados a estándares de calidad es una garantía para el empresario del control de calidad, evitando gastos innecesarios, riesgos no justificados y costes inefectivos, así pues una primera justificación de la acreditación conlleva una visión potencialmente económica.

Entre las ventajas que se pueden obtener con la acreditación podemos citar:

- 1.- la acreditación supone una certificación de calidad del servicio prestado, lo que puede inducir una mayor demanda en la contratación de los servicios objeto de la empresa.
- 2.- la certificación de acreditación es un proceso de mejora de calidad continua en su empresa
- 3.- la acreditación supone un incentivo profesional de los trabajadores del propio sistema de información, por cuánto que participan del prestigio de trabajar en una organización acreditada y con unos procesos óptimos de calidad.
- 4.- Por último es una herramienta de marketing muy importante en el mercado laboral.

D. PROCESO DE ACREDITACIÓN

¿Cómo se desarrolla un proceso de acreditación de un sistema de información?

La acreditación requiere la existencia de empresas especializadas en acreditación.

Las empresas u organismos dedicados a la acreditación de centros o servicios, deben gozar de independencia y contar con una estructura orgánica y funcional adecuada. La estructura orgánica supone la existencia de unos órganos de gobierno, en nuestro caso estaría formado por un director gerente, responsable máximo de ante las empresas, organismos e instituciones, es el legalmente capacitado para determinar los honorarios y es el contacto directo para la contratación con las empresas que requieren los servicios de la empresa de acreditación. El gerente entregará el resultado de la certificación si hubiera lugar; o de la acreditación condicional en caso de observarse alguna deficiencia subsanable o el informe de no acreditado con los motivos pertinentes.

El segundo nivel lo formará un Comité que actúa como órgano asesor y ejecutivo, denominado (Junta Re-

guladora), cuya misión es elaborar los criterios y normas de acreditación que se plasmarán en una Guía práctica, además son los responsables de elaborar las certificaciones de acreditación.

El tercer eslabón lo constituyen los evaluadores, con alto grado de preparación en procedimientos de acreditación, que pueden ser de plantilla de la empresa a actuar mediante contratos de servicios. Los evaluadores son los responsables de realizar el trabajo de campo, desplazándose hasta los servicios o empresas que han solicitado la acreditación, aplican los estándares recogidos en la guía práctica y tras realizar los ajustes necesarios cualitativos y cuantitativos, emitir un informe no vinculante, a la Junta Reguladora que es la que tiene la responsabilidad final de emitir el certificado de acreditación.

E. PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN

En el proceso de acreditación se podrían diferenciar las siguientes etapas:

1. SOLICITUD DE ACREDITACIÓN:

El empresario titular del sistema de información, en nuestro caso, ha de contactar con la organización acreditadora, solicitando que le acrediten su sistema de información.

La empresa acreditadora a través de su gerente, deberá de informar al empresario del proceso a que va a ser sometido el servicio, del manual de acreditación con los estándares que se van a evaluar, así como del coste que ello va a implicar. También es conveniente que la empresa conozca de antemano el perfil profesional de los evaluadores, lo que potenciará su confianza en el proceso.

2. PREPARACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACION PARA EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

Acordado por ambas partes el proceso de acreditación, se firmará el contrato fijando una fecha para su realización.

Es importante que la empresa se prepare para la acreditación adecuando estructuras y procedimientos al cumplimiento de los estándares de óptima calidad. El procedimiento de acreditación no pretende ser un examen sorpresa, persigue por el contrario una metodología continua en todos los procedimientos, implicando para ello a toda la empresa.

Una vez fijada la fecha de realización de la visita de acreditación, los evaluadores remitirán a la empresa la relación de la documentación que deberá ser preparada para que esté a su disposición en la visita. Además se establecerá la Agenda de trabajo que de forma minuciosa recogerá cronológicamente todas las actuaciones que los evaluadores van a realizar en la visita a la Unidad Informática y con quién van a contactar en calidad de responsable de las diferentes áreas que van a evaluar.

3. VISITA DE EVALUACIÓN

En las fechas previamente acordadas se personarán en la Unidad Informática del organismo los evaluadores para realizar la visita de acreditación. Esta visita deberá de ajustarse a la Agenda de trabajo. El número de evaluadores y el tiempo de duración de la visita dependerá del sistema de información que se esté acreditando, debiendo ajustarse al máximo para evitar interrupciones en el funcionamiento de la empresa y para disminuir costes superfluos al proceso.

La visita de acreditación se iniciará con una charla del equipo evaluador con la dirección para revisar posibles ajustes horarios. Posteriormente el equipo evaluador se distribuirá el trabajo en las diferentes áreas, con los responsables que han de entrevistarse, informando al equipo directivo sobre las encuestas si se

van a realizar, las fuentes documentales que se van a comprobar etc.

4.- PROCESO DE LA EVALUACIÓN: METODOLOGÍA

El procedimiento de evaluación consiste en la comprobación de que las distintas funciones que tiene encomendadas una determinada Área cumple unos estándares mínimos de calidad. Para ello deberemos establecer y elaborar unos CRITERIOS que nos permitan explorar y evaluar dichas funciones y posteriormente establecer una escala de valoración que nos permita cuantificar el grado de cumplimiento de los criterios establecidos.

Escala de Valoración:

- 1 = RESULTADO ÓPTIMO = CUMPLE TODOS LOS REQUISITOS
- 2 = RESULTADO SUFICIENTE = NO LOS CUMPLE TODOS
- 3 = RESULTADO INSUFICIENTE = NO CUMPLE REQUISITOS

Los evaluadores visitarán las diferentes áreas de trabajo que les permitan verificar la cumplimentación de los criterios de acuerdo con la Guía de Criterios. Para esto el evaluador utilizará diferentes técnicas o incluso combinaciones entre ellas, dependiendo del criterio se empleará la observación directa del evaluador, la entrevista, la revisión de la documentación solicitada etc.

La Guía de Criterios del evaluador recoge el conjunto de criterios que se van a evaluar, y que posteriormente mediante el proceso de puntuación y agregación permitirá obtener un resultado numérico único que se traducirá en la certificación de acreditación, acreditación provisional supeditada a la consecución de determinados objetivos o la no acreditación.

Finalizada la visita el evaluador con las primeras impresiones de la evaluación informará de forma verbal al empresario del servicio de prevención, haciendo en su caso las recomendaciones que considere conveniente. Este es un componente formativo de gran ayuda para el buen funcionamiento de la empresa y que en sí mismo ya constituye el primer resultado del proceso de acreditación.

5.- RESULTADO FINAL

Realizada la evaluación propiamente dicha, los evaluadores darán traslado de su informe a la empresa acreditadora para que a través de su Junta Reguladora, y tras revisar estos informes, emita el certificado correspondiente.

La organización acreditadora actuará independiente de los evaluadores, por lo que podrá, en caso de considerarlo necesario, recabar más información sobre aspectos concretos previamente a la certificación.

El resultado final del proceso de acreditación se materializa en un Informe Técnico y en el Certificado de Acreditación del Sistema de Información.

Tras el Informe Técnico, la Junta Reguladora emitirá el Dictamen, que podrá ser de tres tipos de acreditación, de acreditación provisional y de no acreditación.

La acreditación provisional se producirá cuando por motivo razonado, la Junta Reguladora de Acreditación considere que la empresa y su sistema debe de conseguir un objetivo concreto en un plazo previsible e inferior a un año, siempre que esa carencia no sea merecedora de una no acreditación. Por su parte la organización acreditadora al cumplirse el plazo está obligada a realizar una nueva visita que ha de terminar

en una acreditación o en una no acreditación.

EJEMPLO DE CRITERIOS A APLICAR

El sistema de Información cuenta con.- los Procedimientos necesarios para el desempeño de las funciones encomendadas.

- 1.- Se cumplen de forma sustancial todos los Procedimientos establecidos en lo referente a los criterios de Seguridad, Normalización y Conservación de las aplicaciones.
- 3.- Carece de algunos Procedimientos, que no afectan en lo esencial al cumplimiento de los criterios.
- 5.- Carece de Procedimientos, que afectan al cumplimiento de los Criterios.