



INS

Institución Benemérita de la Patria

Auditoría de carácter especial sobre el proceso BAI06 Gestionar los cambios de TI

Informe final

IA-011-2026 del 05/02/2026

Plan Anual 2025

Auditoría
Interna INS

www.grupoins.com





Objetivo General

Evaluar que se gestionan todos los cambios de una manera controlada, incluidos los cambios estándar y los cambios de emergencia en relación con los procesos de negocio, las aplicaciones y la infraestructura, para garantizar que se facilita una ejecución de cambios rápida y confiable para el negocio, a través de la revisión de la gestión de los procedimientos operativos relacionados, en cumplimiento con las actividades establecidas en el marco de gestión COBIT 2019.

Objetivos Específicos

1

Verificar la existencia, vigencia y aplicación de los instrumentos normativos que regulan la gestión de cambios estándar y de emergencia, para asegurar que las actividades de evaluación de impacto, priorización, autorización, implementación, seguimiento, cierre y documentación se ejecuten conforme al marco de referencia COBIT 2019, mediante la revisión de las políticas, procedimientos y registros implementados en el proceso.

2

Evaluar la efectividad de los controles implementados sobre los procesos de clasificación, trazabilidad y documentación de los cambios, para garantizar la disponibilidad, integridad y evidencia de los cambios realizados en los entornos tecnológicos, a través del análisis de registros documentales, mecanismos de monitoreo, evidencias de ejecución y análisis posteriores.

3

Verificar que los cambios realizados estén alineados con la estrategia institucional y la arquitectura empresarial, mediante el análisis de la participación de las partes interesadas, la documentación de la justificación del cambio, y la existencia de mecanismos para garantizar que las decisiones se encuentran fundamentadas en criterios técnicos y de riesgo.

Alcance

El alcance del estudio de auditoría está relacionado con el proceso COBIT BAI06 – Gestionar los cambios de TI. La auditoría abarcó la documentación y las operaciones comprendidas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.



Resumen ejecutivo

El presente estudio evaluó el proceso BAI06 – Gestionar los cambios de TI, con el propósito de verificar que los cambios estándar y de emergencia, realizados por la Dirección de Tecnologías de Información, se gestionan de manera controlada, conforme a las prácticas del marco COBIT 2019. Para esto, se identificaron y evaluaron los instrumentos normativos, controles relacionados, y se verificó su alineación con la estrategia institucional y la arquitectura empresarial.

La labor desarrollada comprendió la verificación del registro, clasificación, priorización y documentación de los cambios tecnológicos; el análisis de la evaluación de impacto y pruebas previas; la revisión de la preparación y calidad de los registros en el sistema SAS; la confirmación del cierre formal y validación posterior; la evaluación del tratamiento y seguimiento de cambios de emergencia; la comprobación de la participación de partes interesadas e idoneidad del personal; y la verificación de la gestión de accesos durante y después del cambio.

Los resultados confirman que la gestión de cambios se ejecuta de forma controlada, con evidencia documental y trazabilidad suficientes para resguardar la continuidad del servicio y mitigar riesgos como cambios inoportunos, configuración involuntaria, abuso del proceso de emergencia, acceso no autorizado y pérdida de disponibilidad. Cabe señalar que, no se emitieron recomendaciones, confirmándose la adecuación del marco normativo y el funcionamiento de los controles del proceso BAI06.

En cuanto a la idoneidad del personal, se identificó una diferencia asociada a un requisito formal del perfil del responsable del proceso, la cual fue atendida de manera proactiva mediante ajustes de responsables e inicio de una transición de funciones, preservando la continuidad operativa

Riesgos evaluados

- Cambios implementados de forma inoportuna
- Cambios que no se alinean con la arquitectura empresarial
- Configuración involuntaria y errores de gestión de cambios
- Abuso del proceso de emergencia
- Acceso no autorizado a los sistemas o activos de TI



Conclusiones

La gestión de cambios de TI cuenta con normativa vigente que regula de forma estructurada los cambios estándar y, a nivel de diseño, los cambios de emergencia. Estos lineamientos cubren todo el ciclo del proceso (registro, autorización, implementación y cierre) y se encuentran alineados con COBIT 2019, lo que respalda su consistencia metodológica. Aunque en el período evaluado no se presentaron cambios de emergencia, sí existen mecanismos formales para su atención, incluyendo autorización acelerada por el Equipo de Trabajo Asesor de Cambios de Emergencia (ECAB), formalización posterior ante el equipo de Trabajo Asesor de Cambios (CAB) y documentación de pruebas posterior a la implementación.

El análisis de los expedientes revisados evidencia que los controles asociados al proceso de gestión de cambios se aplican de manera efectiva. Se observaron justificaciones completas, un uso consistente de criterios técnicos y de riesgo, y cumplimiento del flujo procedimental sin desviaciones relevantes. Asimismo, los controles relacionados con la clasificación, trazabilidad y documentación de los cambios se consideran adecuados, al contar con registros íntegros y mecanismos apropiados para su seguimiento y cierre, lo que proporciona evidencia verificable sobre su correcta ejecución en los entornos tecnológicos. Adicionalmente, la revisión de los accesos en producción asociados a cambios reflejó un marco de control efectivo, caracterizado por una baja recurrencia de accesos activos y la adecuada justificación de accesos puntuales, contribuyendo a la mitigación del riesgo operativo.

Las actividades ejecutadas fueron realizadas de acuerdo con las NGASP y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna.



Conclusiones

Desde la perspectiva de gobierno y alineación estratégica, se constató que los cambios se encuentran debidamente vinculados con la estrategia institucional y con la arquitectura empresarial. Esta integración se ve reforzada por la participación efectiva de las partes interesadas y por decisiones sustentadas en criterios técnicos y de riesgo. Asimismo, la estructura organizativa definida, incluyendo roles formales y capacidad de ajuste ante situaciones identificadas, respalda que la gestión de cambios trascienda la ejecución operativa y se oriente a criterios de control y coherencia institucional, en concordancia con los objetivos establecidos para el proceso BAI06.

Finalmente, se considera que la gestión de cambios estándar y de emergencia opera conforme a la normativa institucional vigente y en alineación con las prácticas de COBIT 2019, sustentada en evidencia documental íntegra, controles efectivos y un ciclo de vida del cambio debidamente trazable, manteniéndose las condiciones necesarias para el adecuado cumplimiento del objetivo de control del proceso.



Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua



Equipo de trabajo

Adrián Chavarría Mora
Jorge Barquero Villagra
Ricardo Luna Álvarez

Fecha del informe: 05/02/2026

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Informe Parcial	IA-062-2025 de fecha 22/10/2025	
Informe Parcial	IA-009-2026 de fecha 05/02/2026	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.



Institución Benemérita de la Patria



www.grupoins.com