

# Auditoría de Carácter Especial

## 2024-AI006 – DSS03 Gestionar los problemas

Auditoría Interna

Plan anual 2024

Informe final  
IA-010-2025



# Objetivos



## Objetivo General:

Evaluar el proceso de gestión de problemas por medio de la revisión de las actividades relacionadas con la identificación, análisis, y resolución de problemas, para garantizar que dicho proceso se adhiera a las mejores prácticas y normativas vigentes y asegurar que la gestión de problemas se realice de manera eficiente, conforme a las actividades establecidas en el marco de gestión COBIT 2019.

## Objetivos Específicos:

1

Evaluar los procedimientos de escalamiento y comunicación de problemas críticos, por medio de la revisión del uso de canales de comunicación y la gestión de soluciones temporales, para garantizar que los problemas de alto impacto se gestionen adecuadamente.

2

Revisar la capacidad para identificar, analizar y resolver problemas complejos en el software de aplicaciones críticas, mediante la verificación del acceso a datos operacionales, la integración de sistemas de monitoreo y la capacitación del personal técnico, con el fin de asegurar que la gestión de problemas se realice según las normativas vigentes.

3

Verificar la gestión de problemas recurrentes y la implementación de soluciones definitivas, a través de la revisión de los procesos de monitoreo, los registros de problemas y la alineación entre los equipos técnicos y de gestión, para garantizar que los problemas sean gestionados desde su identificación hasta su cierre.

## Alcance

El alcance del estudio de auditoría está relacionado con el proceso Cobit DSS03 Gestión de los problemas. La auditoría abarcó la documentación y las operaciones comprendidas entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de setiembre de 2024.

# Resumen de recomendaciones



	Altas		Medias		Bajas		Seguimiento	Plan de acción
	Pendiente - Atendida		Pendiente - Atendida		Pendiente - Atendida			
IA-050-2024	00	00	00	00	01	00	TS-22439	Sí
IA-061-2024	00	00	00	00	00	00	No aplica	No Aplica
IA-074-2024	00	00	00	00	02	00	TS-22452	Sí
	00	00	00	00	03	00		

# Resumen ejecutivo



El estudio verificó la gestión del proceso “DSS03 Gestionar los problemas” incluyendo la existencia de:

- Documentación del proceso.
- Datos estadísticos.
- Herramientas utilizadas.
- Capacitación del personal.
- Seguimiento de la gestión de problemas.
- Normativa legal y regulatoria.

Se evaluó el proceso de gestión de problemas (DSS03) con el objetivo de analizar su capacidad para identificar, documentar, resolver y cerrar problemas de manera efectiva, alineado con los estándares establecidos y las normativas vigentes. Para ello, se revisaron las operaciones comprendidas entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de septiembre de 2024, abarcando aspectos como la integración con sistemas de monitoreo, la documentación en la Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB) y la validación de soluciones en aplicaciones críticas.

Durante el análisis, se identificaron áreas con potencial de mejora relacionadas con el registro de costos, monitoreo posterior, la validación de soluciones a largo plazo, particularmente en problemas remitidos a otros procesos. Esto se debe, en parte, a la exclusión de actividades específicas en el alcance del proyecto MGETI. No obstante, el proceso evidencia una estructura funcional sólida que brinda oportunidades para fortalecer la trazabilidad, sostenibilidad y análisis de impacto de las soluciones aplicadas.

El fortalecimiento del proceso DSS03 contribuirá a una gestión de problemas más efectiva, asegurando que los riesgos asociados a la recurrencia de problemas sean mitigados de manera estructurada. Esto permitirá a la organización reforzar la continuidad operativa y la confiabilidad de los servicios.

## Principales Riesgos Evaluados

- Cierre prematuro de problemas sin una solución o por cambio de prioridades.
- Diagnóstico ineficiente de problemas.
- Escalamiento ineficaz de problemas críticos.
- Falta de visibilidad sobre problemas recurrentes.
- Identificación incorrecta o tardía de problemas.
- Ineficacia en la gestión proactiva de problemas.
- Mal funcionamiento regular del software de aplicaciones críticas.
- Reaparición de problemas resueltos previamente.

# Conclusiones

A lo largo del estudio, se confirmó que el proceso DSS03 - Gestión de Problemas cuenta con una base operativa sólida que facilita la identificación y documentación de problemas en la Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB), promoviendo la trazabilidad de los problemas y su alineación con los estándares establecidos. Además, se evidenció la integración de datos provenientes de sistemas de monitoreo y procesos relacionados, lo que fortalece la capacidad del proceso para gestionar problemas críticos y minimizar su impacto en las operaciones institucionales.

El análisis también destacó oportunidades de mejora en el registro de costos, la formalización de los perfiles de puestos y en el monitoreo y seguimiento de los problemas trasladados a otros procesos, así como en la validación de soluciones a largo plazo, lo que refleja la necesidad de optimizar estas áreas en el proceso de gestión de problemas.

No obstante, el proceso está alineado con las mejores prácticas internacionales, como las establecidas en el marco ITIL V4 y Cobit 2019, y muestra un enfoque progresivo hacia la mejora continua, lo que respalda la capacidad de la Institución para gestionar problemas de manera eficiente y reducir riesgos operativos.

La evaluación confirmó que el proceso DSS03 contribuye significativamente a la estabilidad operativa y a la continuidad de los servicios, asegurando la identificación y resolución efectiva de problemas.

# Situaciones encontradas

## A. Registros de atención de problemas no evidencian un cierre efectivo

El dueño del proceso ha argumentado que las prácticas de los procesos COBIT incluidas en el alcance del proyecto MGETI están diseñadas para alcanzar un nivel de capacidad 3, definido como adecuado para sus objetivos. En este marco, se ha priorizado la ejecución de actividades dentro de ese nivel, lo que ha llevado a la exclusión de otras actividades que podrían fortalecer el seguimiento y monitoreo de los resultados del proceso, limitando oportunidades para optimizar su desempeño y efectividad.

Las actividades correspondientes al nivel de capacidad 4 fueron excluidas del alcance del proyecto MGETI, ya que superan el nivel definido en los objetivos establecidos para dicho proyecto

La Ley General de Control Interno (8292) en el artículo 10 indica que “Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”

### Riesgos asociados

Al omitir actividades de nivel 4, que corresponden a un nivel de capacidad más avanzado, los procesos pueden quedarse en un estado funcional, pero sin alcanzar una madurez suficiente para responder de manera óptima a demandas complejas o futuras.

Esto limita la capacidad de adaptación de la organización a cambios en el entorno regulatorio, tecnológico o estratégico.

### Recomendaciones

#### Para la Gerencia

A.1 En línea con la implementación del marco COBIT 2019 y la aprobación capacidad de diseño nivel 3 para los procesos de tecnología (según el oficio G-00658-2020 del 17 de febrero de 2020), se recomienda emitir una comunicación formal a los responsables de proceso, enfatizando que este nivel representa un punto de capacidad inicial. Se debe incentivar a los equipos a explorar y ejecutar iniciativas de mejora continua que permitan alcanzar prácticas de la norma de niveles de capacidad superiores que sean estratégicamente viables, generen valor en términos de costo-beneficio y contribuyan a optimizar la gestión de riesgos, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer el cumplimiento regulatorio, consolidando así la posición del INS en el mercado.

Prioridad: Media.



## Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua



## Equipo de trabajo

Adrián Chavarría Mora  
Jorge Barquero Villagra  
Ricardo Luna Álvarez

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Informe parcial Sprint 1	IA-0050-2024 de fecha 06/12/2024	
Informe parcial Sprint 2	IA-061-2024 de fecha 19/12/2024	
Informe parcial Sprint 3	IA-074-2024 de fecha 24/12/2024	
Acta	Documento con la firma de los participantes en la presentación del informe final.	