Auditoría de Carácter Especial sobre el proceso BAI10 Gestionar la configuración

I Informe parcial

IA-028-2026 del 05/06/2026

Plan Anual 2026

Auditoría Interna INS

Objetivo General

Evaluar el nivel de cumplimiento del proceso BAI10 “Gestionar la configuración”, mediante la revisión de procedimientos, registros, controles y responsabilidades asociados, a fin de determinar si la entidad mantiene un control adecuado, actualizado y seguro de los elementos de configuración, conforme a COBIT 2019 y la normativa técnica y legal vigente en Costa Rica.

Objetivos Específicos

1. Evaluar la efectividad del control de cambios sobre los elementos de configuración, verificando que las modificaciones estén debidamente aprobadas, documentadas y alineadas con las políticas internas, garantizando cambios seguros, trazables y con bajo riesgo operativo.

2. Evaluar la calidad, integridad y oportunidad de la información del proceso, considerando la actualización de la documentación, la accesibilidad y el conocimiento del personal, para asegurar información confiable y útil para la toma de decisiones.

3. Evaluar el nivel de actualización y consistencia de la CMDB, verificando la conciliación con los activos físicos, la estandarización de configuraciones y la aplicación de guías técnicas, a fin de garantizar un inventario confiable y reducir riesgos operativos.

Dirigido a:

- Dirección de Tecnologías de Información

Con copia:

- Gerencia General

Alcance

El alcance está relacionado con el cumplimiento del proceso COBIT BAI10, y abarcó la documentación y las operaciones comprendidas entre el 01 de enero de 2025 y el 28 de febrero de 2026, pero se extendió al 13 de marzo 2026 con el propósito de obtener y validar ciertos listados relevantes.

Objetivo estratégico INS

- O.E. 10: Aplicar las mejores prácticas y estándares globales para fortalecer el Gobierno Corporativo.

Resumen ejecutivo

La evaluación del proceso BAI10 “Gestionar la Configuración” evidencia que, si bien la institución dispone de prácticas y lineamientos definidos para la administración de los elementos de configuración, persisten debilidades relevantes en su aplicación consistente y en el nivel de control efectivo sobre el proceso.

Se identifican oportunidades de mejora en la gestión de la configuración, principalmente en la formalización de aprobaciones, la documentación y la trazabilidad, que no se aplican de forma uniforme. Esto incrementa el riesgo de inconsistencias entre ambientes tecnológicos y posibles afectaciones a la continuidad operativa.

Adicionalmente, la calidad y gestión de la información del proceso presentan limitaciones asociadas a la actualización, integridad y disponibilidad de la información. Esta situación reduce la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y la toma de decisiones.

De igual forma, se observaron brechas en la administración de la Base de Datos de Configuración (CMDB), particularmente en la conciliación con los activos existentes y en la estandarización de configuraciones, lo que podría derivar en errores, incompatibilidades y una mayor exposición a riesgos operativos.

1. Enfoque limitado del proceso de gestión de la configuración.

Condición:

El proceso de gestión de la configuración se encuentra limitado principalmente al registro y actualización de información en la Base de Datos de Administración de la configuración (por sus siglas en inglés, CMDB), sin evidenciarse la ejecución de todas las prácticas del proceso BAI10, ni una gestión integral y transversal de los elementos de configuración y sus relaciones.

Causa:

Esto responde a una priorización del uso de herramientas tecnológicas (CMDB) como eje de gestión, en detrimento de un enfoque estructurado basado en procesos, lo que ha derivado en una adopción parcial, operativa y fragmentada del proceso de gestión de la configuración. Lo anterior, se infiere al no encontrar evidencias de la implementación completa del proceso.

Efecto:

Limitación en la capacidad institucional para asegurar el control integral de los elementos de configuración a lo largo de su ciclo de vida, lo cual debilita la confiabilidad de la información y la gestión integral de los servicios de TI.

1. Enfoque limitado del proceso de gestión de la configuración.

Criterio:

El marco COBIT, específicamente el proceso "BAI10 – Gestionar la configuración", dicta:

"Definir y mantener descripciones y relaciones entre recursos claves y las capacidades necesarias para ofrecer servicios habilitados por I&T. Incluir la recopilación de información sobre la configuración, estableciendo líneas de referencia, verificando y auditando esta información, y actualizando el repositorio de configuración."

Asimismo ITIL en su Ítem 5.2.11 Gestión de la configuración del servicio:

"El propósito de la práctica de gestión de la configuración de servicios es garantizar que la información sea precisa y fiable sobre la configuración de los servicios y los elementos de configuración (CI) que los respaldan, esté disponible cuando y donde se necesite. Esto incluye información sobre cómo están configurados los elementos de configuración y las relaciones entre ellos."

Riesgos asociados

La condición detectada aumenta la exposición a riesgos como una eventual materialización de deficiencias en la gestión de los elementos de configuración, con impacto potencial en la trazabilidad, el control interno, la continuidad de los servicios de TI y el cumplimiento de los niveles de servicio.

Para la Dirección de Tecnologías de Información.

R1. Rediseñar e implementar de manera integral y transversal el proceso "BAI10 – Gestionar la configuración", alineado a buenas prácticas (COBIT2019), trasladando el enfoque actual centrado en la herramienta (CMDB) hacia un enfoque basado en procesos, controles y gobernanza.

Prioridad: Alta.

2. Cobertura incompleta y calidad insuficiente de la información en la Base de Datos de Administración de la configuración (por sus siglas en inglés, CMDB).

Condición:

Se evaluó en su totalidad el listado de elementos de configuración “Consulta general de CI” con 2840 registros y 74 columnas, se encontró que este presenta brechas relevantes, al no contemplar la totalidad de los elementos de configuración tecnológicos institucionales. Adicionalmente, se evidenció información incompleta y ausencia de atributos relevantes en diversos registros del CMDB.

Por ejemplo:

Estado programado	Fecha estado programado	Impacto	Marca	Etiqueta de inventario	Usuario responsable
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			
Producción	2/6/2018 12:00:00 AM	Crítico			

Causa:

Las debilidades identificadas obedecen a la ausencia de una definición formal y estandarizada de los atributos obligatorios que permitan garantizar la adecuada gestión de la información. Por otra parte, la herramienta ARANDA no permite relación con el proceso BAI09 (Gestionar los activos). Asimismo, se evidencia la inexistencia de mecanismos periódicos orientados a la verificación de la calidad, integridad y completitud de los datos registrados. Esta situación limita la confiabilidad de la información disponible y afecta la capacidad de control, monitoreo y toma de decisiones.

2. Cobertura incompleta y calidad insuficiente de la información en la Base de Datos de Administración de la configuración (por sus siglas en inglés, CMDB).

Efecto:

La limitada confiabilidad y suficiencia de la información contenida en la CMDB restringe la calidad en la toma de decisiones, así como la efectividad de los procesos de gestión de cambios, incidentes y problemas. Esta situación se origina principalmente por la presencia de datos incompletos, desactualizados o inexactos relativos a los elementos de configuración, lo cual impide contar con una visión clara, integral y oportuna del entorno de TI.

Criterio:

La Ley General de Control Interno, en su artículo 16 en el punto a:

“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.”.

Por su parte, el marco COBIT 2019, mediante el proceso BAI10 – Gestionar la configuración, establece que los elementos de configuración deben ser identificados, registrados y mantenidos de forma completa, precisa y actualizada, incluyendo sus atributos y relaciones, así como someterse a procesos periódicos de verificación.

Riesgos asociados

La condición detectada aumenta la exposición a riesgos de llevar a decisiones basadas en información incorrecta, indisponibilidad de los servicios críticos e incumplimiento de los niveles de servicio.

Recomendaciones

Para la Dirección de Tecnologías de Información.

R2 Definir e implementar controles de calidad que aseguren la identificación completa, integridad, actualización y trazabilidad de los elementos de configuración, mediante la definición de atributos de la información en la CMDB con base en criterios de relevancia operativa, criticidad, niveles de riesgo y alineados con la gestión de la configuración (BAI10).

Prioridad: Media.

R3 Actualizar y completar el inventario de elementos de configuración, asegurando que se incorporen los atributos definidos en la recomendación R2. Lo anterior cobra especial relevancia ante la futura migración de la información al sistema ITSM (Gestión de Servicios de Tecnología de la Información), con el fin de garantizar la calidad, integridad y consistencia de los datos trasladados.

Prioridad: Media.

3. Debilidades en el “Informe de Resultados para Auditoría 2025-I para Sistemas de Información registrados en la herramienta Aranda CMDB”.

Condición:

De la revisión de el “Informe de Resultados para Auditoría 2025-I para Sistemas de Información registrados en la herramienta Aranda CMDB” se determinó que el informe evaluado no garantiza plenamente la confiabilidad ni la trazabilidad de la información presentada, lo que limita su utilidad como insumo para la gestión y supervisión del proceso de configuración .

Entre las principales debilidades identificadas se encuentran:

- La ausencia de un resumen ejecutivo que sintetice los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- La falta de definición clara de la muestra de sistemas auditados, lo que limita la trazabilidad y representatividad del análisis realizado.
- La inexistencia de mecanismos formales de validación de la información utilizada, afectando su confiabilidad.
- La ausencia de definición clara de las metodología para el cálculo de los resultados e indicadores globales presentados.

Causa:

Ausencia de un estándar formal para la elaboración de informes, así como la falta de definición de requisitos mínimos de contenido, estructura y trazabilidad y en los procesos de revisión, validación y control de calidad.

Efecto:

Disminución en la calidad, precisión y confiabilidad de la información reportada. Lo cual podría reducir la efectividad de la toma de decisiones, al no contar con información clara, oportuna, relevante y posibles ineficiencias operativas, derivadas de decisiones tardías o incorrectas basadas en información incompleta.

3. Debilidades en el “Informe de Resultados para Auditoría 2025-I para Sistemas de Información registrados en la herramienta Aranda CMDB”.

Criterio:

De acuerdo con COBIT 2019 en proceso BAI10 relacionado con la práctica 04 “Generar informes de estado y de la configuración”. Al respecto, se deben definir y generar informes de configuración que reflejen de forma precisa los cambios en los elementos de configuración (CIs), garantizando su trazabilidad con solicitudes de cambio aprobadas y reportando oportunamente desviaciones.

Al respecto, la Ley General de Control Interno N°8292 señala lo siguiente:

“Artículo 16.-Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

Riesgos asociados

La condición detectada aumenta la exposición a riesgos como generación de informes o reportes con información que no cumple con las características de calidad requeridas —como exactitud, integridad, consistencia y oportunidad— puede afectar la confiabilidad de los datos, inducir a una toma de decisiones inadecuada y derivar en riesgos operativos y de cumplimiento para la organización.

Recomendación

Para la Dirección de Tecnologías de Información.

R4 Definir e implementar un estándar formal para la elaboración de informes, alineado con COBIT BAI10.04, que establezca requisitos claros de estructura, contenido, métricas y trazabilidad, así como un proceso de revisión que garantice su calidad, consistencia y orientación a la toma de decisiones.

Prioridad: Media.

Conclusiones

La evaluación del proceso BAI10 – Gestionar la configuración, en la Dirección de Tecnologías de Información, evidencia que su implementación actual no garantiza una gestión integral, confiable y alineada con buenas prácticas internacionales.

Si bien se han realizado esfuerzos parciales para la administración de la CMDB, se identifican debilidades relacionadas con el alcance limitado del proceso, la falta de transversalidad, la baja calidad de la información, así como deficiencias en la CMDB y en la generación de informes, lo que evidencia la necesidad de un fortalecimiento estructural, metodológico y operativo del proceso.

Como resultado de lo anterior, la organización se encuentra expuesta a riesgos relevantes, entre ellos:

- Afectación en la trazabilidad y control de los elementos de configuración a lo largo de su ciclo de vida.
- Toma de decisiones basada en información incompleta o no confiable.
- Incremento en la probabilidad de errores en la gestión de cambios.
- Y posibles impactos en la continuidad operativa y calidad de los servicios tecnológicos.

En este contexto, se concluye que el proceso evaluado requiere un fortalecimiento integral, que considere:

- La adopción de un enfoque basado en procesos y gobernanza.
- El establecimiento de controles formales sobre la calidad de la información.
- Y la implementación de mecanismos estandarizados de generación y validación de reportes.

La atención oportuna de las recomendaciones planteadas permitirá mejorar el nivel de madurez del proceso, fortalecer el sistema de control interno y reducir la exposición a riesgos tecnológicos y operativos, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales y al alineamiento con las mejores prácticas internacionales en gestión de TI.

Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua

Equipo de trabajo

Amalia Chinchilla Monge
José Alejandro Álvarez Delgado
Ricardo Luna Álvarez

Fecha del informe: 05/06/2026

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Acta de presentación.	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.

INS

www.grupoins.com