

el
Respaldo
de los que
sueñan

100
Años **INS**

Auditoría de carácter especial sobre el proceso DSS02 Gestionar los incidentes y las peticiones de servicio

Auditoría Interna INS

Informe parcial

IA-056-2025 del 07/10/2025

Plan Anual 2025



Objetivos de la revisión

Evaluar la efectividad de los controles y procedimientos en la gestión de incidentes y peticiones de servicio, verificando la actualización de los manuales y procedimientos para constatar su alineación con COBIT 2019.

Evaluar la efectividad de los controles de validaciones de las transacciones y la precisión de los informes generados, por medio de la verificación de la existencia de mecanismos de control para corroborar la integridad de los datos y la confiabilidad de la información utilizada en la gestión de incidentes y solicitudes.

Analizar la capacidad operativa y la seguridad en la gestión de incidentes y solicitudes, por medio de la revisión de los controles de acceso, la asignación de privilegios, la carga operativa y los sistemas de monitoreo, con el fin de verificar que sean adecuados para el cumplimiento de los estándares definidos.

Dirigido a:

- Dirección de Tecnologías de Información
- Gerencia General

Objetivos estratégicos INS

- OE.09
- OE.10

Alcance

El alcance del estudio de auditoría está relacionado con el proceso Cobit DSS02 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio. La revisión abarcó la documentación y las operaciones comprendidas entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de enero de 2025.

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

Conclusiones

Se verificó que el procedimiento vigente (GTI-PRO-0011) contempla las actividades esenciales del ciclo de vida de incidentes y solicitudes: recepción, categorización, atención, monitoreo y cierre. Asimismo, incluye la generación de indicadores para el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), lo cual respalda la operación y facilita la implementación tecnológica mediante la plataforma ITSM.

No obstante, se identificó la ausencia de un mecanismo formal que permita el análisis sistemático de la información generada, con el fin de retroalimentar el proceso y fomentar la mejora continua, en alineación con la práctica DSS02.07 de COBIT 2019.

Se constató que los informes generados en el marco del proceso DSS02 cuentan con controles que validan la consistencia de los registros y aseguran la precisión de los reportes. Los datos consolidados, incluyendo casos, indicadores de SLA, encuestas de satisfacción y análisis comparativos, reflejan fielmente el estado de la gestión y son utilizados tanto en la operación como en la toma de decisiones estratégicas. Esto evidencia que los mecanismos implementados cumplen con el objetivo de garantizar la calidad y utilidad de la información para una gestión integral del proceso.

Se evidenció que la mayoría de los casos son atendidos dentro de los tiempos establecidos, con un cumplimiento general del SLA del 97% en el trimestre evaluado. En solicitudes, el cumplimiento alcanza el 99%, mientras que en incidentes un 86%. Esta situación resalta la relevancia de los indicadores como herramientas de diagnóstico temprano, con el fin de detectar desviaciones y orientar acciones correctivas que fortalezcan la eficiencia operativa.

Además, se confirmó la existencia de controles de acceso y asignación de privilegios alineados con principios de seguridad. No obstante, se recomienda fortalecer la recertificación periódica y el monitoreo proactivo para asegurar la continuidad y eficiencia del servicio conforme a los estándares definidos.

Dirigido a:

- Dirección de Tecnologías de Información
- Gerencia General

Objetivos estratégicos INS

- OE.09
- OE.10

Alcance

El alcance del estudio de auditoría está relacionado con el proceso Cobit DSS02 Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio. La revisión abarcó la documentación y las operaciones comprendidas entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de enero de 2025.

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

Oportunidad de mejora identificada: Ausencia de una actividad formal para mejora continua

Condición: El procedimiento GTI-PRO-0011 “Gestión de peticiones e incidentes de servicio” no contempla una actividad formal, estructurada y documentada que permita utilizar, de manera sistemática, la información generada, como indicadores, reportes, análisis operativos y vigencia de los SLAs, como insumo para la planificación de acciones de mejora continua del proceso.

Causa: Durante la implementación del proyecto del Marco de Gestión de las Tecnologías de Información (MGETI), se estableció el nivel de capacidad 3 como el estándar de referencia para los procesos de la Institución, razón por la cual las actividades correspondientes a niveles de capacidad superiores no han sido incorporadas ni formalizadas dentro de los procedimientos vigentes.

Efecto: La falta de control sobre el desempeño del proceso dificulta el asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como el identificar oportunidades que habiliten la mejora continua y aseguren su alineación continua con los objetivos de la Institución.

Criterio: Práctica DSS02.07 del marco COBIT 2019, actividad 5: “Usar la información como un insumo a la planificación de la mejora continua”.

Riesgos asociados

- Información imprecisa o tardía entre partes interesadas, que puede traducirse en decisiones mal fundamentadas, falta de seguimiento o acciones descoordinadas en la atención de incidentes.
- Procesos mal diseñados o implementados, el cual se refleja en la ausencia de mecanismos formales para analizar indicadores, revisar SLAs o implementar mejoras

Recomendaciones

A.1) Gestionar, en conjunto con la Dirección de Planificación, la inclusión dentro del alcance del procedimiento GTI-PRO-0011 “Gestión de peticiones e incidentes de servicio” y “GTI-MAT-0013 Gestionar las Peticiones y los Incidentes de Servicio”, de una actividad formal que permita:

- a) La revisión periódica de los indicadores generados, con el fin de verificar el desempeño del proceso.
- b) El análisis de vigencia de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), con el propósito de determinar si los acuerdos definidos se ajustan a las condiciones operativas actuales.
- c) El análisis de tendencias y resultados operativos, para identificar patrones recurrentes y anticipar riesgos que afecten la continuidad del servicio.
- d) La definición y seguimiento de acciones de mejora, con el fin de atender debilidades detectadas.
- e) La asignación de responsables para la ejecución y monitoreo de dichas acciones, para garantizar su cumplimiento.

Lo anterior como insumo para la mejora continua del proceso.

Prioridad: Media



Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua




Equipo de trabajo

Adrián Chavarría Mora
Ricardo Luna

Fecha del informe: 07/10/2025

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Anexo	Acta de comunicación de resultados	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.