



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

Informe parcial
IA-009-2029 del 05/02/2026

Plan Anual 2025

Auditoría
Interna INS

Objetivo de la revisión

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.

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 BAI06 – Gestionar los cambios de TI. La auditoría abarcará la documentación y las operaciones comprendidas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.

Conclusiones:

La gestión de cambios estándar y de emergencia se ejecuta conforme a la normativa institucional vigente, la cual guía de forma estructurada las actividades de evaluación, autorización, implementación y cierre. Los expedientes analizados muestran justificaciones completas, aplicación consistente de criterios técnicos y de riesgo, y cumplimiento del flujo procedimental sin desviaciones relevantes.

Los controles sobre la clasificación, trazabilidad y documentación de los cambios resultan efectivos, reflejándose en registros íntegros, trazabilidad completa y mecanismos adecuados para el seguimiento y cierre. La gestión posterior de accesos en producción asociados a cambios se mantiene bajo un marco de control, caracterizado por una baja recurrencia de accesos activos y por una adecuada justificación de accesos puntuales, lo que contribuye a mitigar riesgos operativos.

En relación con la idoneidad del personal, se identificó una diferencia asociada a un requisito formal del perfil de puesto del responsable del proceso. Esta situación fue atendida de manera proactiva por la Dirección de Tecnologías de Información, mediante un ajuste en los responsables asociados al proceso y el inicio de un esquema de transición de funciones que permite mantener la continuidad operativa.

Finalmente, los cambios se encuentran alineados con la estrategia institucional y la arquitectura empresarial, sustentados en la participación efectiva de las partes interesadas y en decisiones basadas en criterios técnicos y de riesgo. El proceso posee una estructura organizativa clara, con roles definidos y capacidad de ajuste ante situaciones detectadas, además, integra mecanismos adecuados para valorar el impacto técnico y funcional conforme a la criticidad del servicio, articulándose coherentemente con otros procesos de gestión de TI.

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



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

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.

Fecha del informe: 29/01/2026



www.grupoins.com