

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 final

IA-059-2025 del 09/10/2025

Plan Anual 2025



## Objetivo General

Evaluar que se proporcione una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de los usuarios y la resolución de todos los tipos de incidentes para garantizar que se registran y completan las solicitudes de usuario; y se registran, investigan, diagnostican, escalan y resuelven los incidentes, 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

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.

2

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.

3

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.

## 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.

# Resumen ejecutivo

El estudio se orientó a evaluar la efectividad de los controles, procedimientos y mecanismos de seguridad implementados en el proceso DSS02: Gestionar los incidentes y las peticiones de servicio, conforme al marco COBIT 2019. El análisis comprendió la revisión de documentación, operaciones y resultados generados entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de enero de 2025.

Los resultados obtenidos evidencian que la institución dispone de mecanismos adecuados para el control de accesos, la asignación de privilegios y la validación de datos, lo cual contribuye a la integridad de la información desde su origen. Asimismo, se verificó que los informes generados reflejan con precisión el estado de la gestión, y son utilizados como insumo para la toma de decisiones operativas y estratégicas.

El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) se mantiene por encima de los estándares definidos, alcanzando un 97% en términos generales, con niveles diferenciados en solicitudes (99%) e incidentes (86%). Estos indicadores permiten concluir una capacidad operativa eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

No obstante, se identificó la ausencia de una actividad formal, estructurada y documentada que permita utilizar de manera sistemática la información generada (indicadores, reportes y análisis operativos) como insumo para la planificación de acciones de mejora continua. Esta situación limita la retroalimentación del proceso y restringe su evolución conforme a prácticas superiores de madurez, tal como lo establece la práctica DSS02.07 del marco COBIT 2019.

Como resultado del estudio, se emiten recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno, mejorar la capacidad de análisis del desempeño y asegurar la alineación continua del proceso con los objetivos estratégicos de la institución.

## Riesgos Evaluados

- 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 SLA's o implementar mejoras

## Limitaciones

No se presentaron limitaciones.

# Conclusiones

- La revisión documental permitió confirmar que el proceso DSS02 cuenta con procedimientos formalizados que describen las actividades esenciales para la gestión de incidentes y solicitudes, incluyendo su recepción, categorización, atención, monitoreo y cierre. Estos documentos se encuentran alineados con las prácticas definidas en el marco COBIT 2019, lo que respalda la conformidad metodológica del proceso y su adecuación a los estándares de referencia institucionales. Además, se identificaron esfuerzos orientados a la actualización tecnológica mediante la migración hacia una nueva plataforma ITSM, lo cual representa una acción complementaria para fortalecer la gestión operativa.
- En lo que respecta a los controles del sistema y la calidad de la información, se verificó la existencia de mecanismos que validan la consistencia de los registros y aseguran la precisión de los informes generados. La configuración técnica contempla validaciones obligatorias y listas controladas, lo que contribuye a preservar la integridad de los datos desde su origen. Asimismo, los accesos al sistema se encuentran restringidos conforme a criterios de seguridad, con asignación de privilegios alineada a las funciones operativas. Estos elementos permiten concluir que la información empleada en la gestión de incidentes y solicitudes es confiable y adecuada para respaldar tanto la operación como la toma de decisiones.
- Respecto a la capacidad operativa y la seguridad del proceso, se identificó una estructura de roles claramente definida, con asignación de privilegios coherente con las funciones operativas y restricciones aplicadas a cuentas inactivas. Si bien se observan prácticas que respaldan la ejecución conforme a los estándares definidos, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la ausencia de una actividad formal que permita utilizar de manera sistemática la información generada como insumo para la mejora continua. La incorporación de esta práctica fortalecería el monitoreo del desempeño, permitiría revisar periódicamente los acuerdos de servicio y facilitaría la identificación de tendencias operativas que contribuyan a la sostenibilidad del proceso.
- Finalmente, se concluye que el proceso DSS02 proporciona una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de los usuarios, y que los incidentes son registrados, investigados, diagnosticados, escalados y resueltos conforme a lo establecido. La operación se encuentra respaldada por procedimientos documentados, controles técnicos y resultados que evidencian eficiencia y alineación con los principios definidos en el marco COBIT 2019. La migración hacia una nueva plataforma tecnológica, junto con la incorporación de prácticas orientadas a la mejora continua, representa una oportunidad para elevar el nivel de madurez del proceso y asegurar su evolución conforme a las necesidades estratégicas de la organización.

# Resumen de recomendaciones

	<div><div><span>●</span> <b>Altas</b></div><div><span>●</span> <b>Medias</b></div><div><span>●</span> <b>Bajas</b></div></div>							
Informes parciales	Pendiente - Atendida		Pendiente - Atendida		Pendiente - Atendida		Tarjeta de Seguimiento	Plan de acción
IA-026-2025	00	00	00	00	00	00	No Aplica	No Aplica
IA-035-2025	00	00	00	00	00	00	No Aplica	No Aplica
IA-056-2025	00	00	01	00	00	00	TS-22497	Sí
0000		0100		0000				



## Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua






## Equipo de trabajo

Adrián Chavarría Mora  
Ricardo Luna Álvarez

**Fecha del informe: 09/10/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Informe parcial	IA-026-2025 de fecha 02/05/2025	
Informe parcial	IA-035-2025 de fecha 19/06/2025	
Informe parcial	IA-056-2025 de fecha 07/10/2025	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.