

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-026-2025

Plan Anual 2025



# Objetivo 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.
- 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

Durante esta revisión se efectuó la verificación de la documentación vigente y el análisis de la información operativa relacionada con la gestión de incidentes y peticiones de servicio, en cumplimiento del objetivo de evaluar la aplicación del proceso DSS02 conforme al marco COBIT 2019.

Los resultados obtenidos evidencian que la institución cuenta con procedimientos formalizados y ejecutados de manera sistemática mediante la herramienta ITSM (Aranda), contemplando prácticas de registro, clasificación, priorización, resolución, cierre y seguimiento. Adicionalmente, el análisis de datos procesados en IDEA Caseware reflejó un cumplimiento del 96,5% en los acuerdos de nivel de servicio, superando los estándares establecidos.

Se identificaron oportunidades de mejora menores, relacionadas principalmente con la homogeneidad en la nomenclatura de servicios, cuya atención, por el nivel de riesgo presentado, se prevé en las próximas actualizaciones de la plataforma. El proceso presenta una base sólida de madurez operativa, conforme a los niveles requeridos.

“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  
Ricardo Luna Álvarez

**Fecha del informe: 02/05/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Anexo	Asistencia presentación de resultados Sprint 1	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente  
GAUDI.