

**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-035-2025

Plan Anual 2025



## Objetivo de la revisión

- 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

Durante esta revisión se verificaron los controles de seguridad implementados en el sistema de gestión de incidentes y solicitudes, en cumplimiento del objetivo de evaluar su capacidad para garantizar un acceso controlado y una asignación adecuada de privilegios, conforme a los estándares institucionales definidos y al marco COBIT 2019.

Los resultados evidencian que la institución cuenta con mecanismos formales para la gestión de accesos, con una estructura de roles claramente diferenciada y una asignación de privilegios coherente con las funciones operativas. Se identificó que los accesos administrativos se encuentran restringidos a personal autorizado y que existen controles automáticos que limitan el uso de cuentas inactivas, lo cual contribuye a mitigar riesgos asociados a accesos indebidos.

Adicionalmente, se observaron validaciones técnicas en los formularios utilizados para el registro de casos, como campos obligatorios y listas controladas, que fortalecen la integridad de la información desde su origen. Estos elementos permiten concluir que la configuración de seguridad del sistema resulta adecuada para respaldar la operación del proceso y se encuentra alineada con los principios de control de acceso y calidad de datos esperados para este tipo de sistemas.

“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:** 19/06/2025

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Anexo	Informe de Asistencia	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente  
GAUDI.