BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

Informe Final TI-SIS-001-2020

AUDITORÍA SOBRE LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA

07/08/2020

RESUMEN EJECUTIVO

La revisión estuvo enfocada en valorar los principales controles implementados para dar seguimiento a los requerimientos vigentes y futuros del Sistema de Vivienda.

Al evaluar la normativa aplicable a la revisión, se encontró el incumplimiento de la política PO-INST-TI-002, relacionada con evaluaciones periódicas sobre la integridad y consistencia de la principal información (bases de datos) contenida en el Sistema de Vivienda.

Como parte de la revisión, se evaluaron los requerimientos solicitados por los usuarios del Sistema de Vivienda actual. En este apartado se encontraron varios requerimientos sin haberse implementado y que ya contaban con lapsos considerables desde que fueron solicitadas. Además, referente a los requerimientos ya implementados, se encontraron algunos que deben ser retomados como casos de uso para el Rediseño del Sistema de Vivienda.

Para el desarrollo del nuevo Sistema de Vivienda, las principales áreas involucradas en el proceso elaboraron sus necesidades a nivel de casos de uso. En la auditoría se determinó que no se incluyeron como casos de uso para el rediseño, los requerimientos remitidos en su momento por las unidades o áreas externas al FOSUVI.

Por último, referente al resguardo lógico de las versiones finales de los casos de uso, se encontró que no existe una asignación normada sobre el puesto o unidad que debe encargarse de dicho resguardo. Adicionalmente, existen modificaciones sobre esas versiones finales que no fueron claramente documentadas.

Los detalles de cada aspecto indicado en los párrafos anteriores son ampliados a en la sección de Resultados de este informe.

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO 2

1. INTRODUCCIÓN 4

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA 4
1.2 OBJETIVO 4
1.3 ALCANCE 4
1.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO 4

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 6

2.1 CONSISTENCIA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN 6
2.2 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA ACTUAL 7
2.3 CASOS DE USO PARA EL REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA 9
2.4 ALMACENAMIENTO LÓGICO DE LOS CASOS DE USO 11

3. CONCLUSIÓN 14

4. RECOMENDACIONES 15

4.1 CONSISTENCIA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN 16
4.2 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA ACTUAL 16
4.3 CASOS DE USO PARA EL REDISEÑO DEL SISTEMA DE VIVIENDA 17
4.4 ALMACENAMIENTO LÓGICO DE LOS CASOS DE USO 18

Ilustración 1 – Requerimientos Detenidos del Sistema de Vivienda 8
Ilustración 2 – Carpeta con Archivos de Casos de Uso con leyendas 12

AUDITORÍA SOBRE LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE VIVIENDA

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la auditoría

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el año 2020 y está fundamentado en el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, en el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los cuales se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

1.2 Objetivo

Evaluar los controles implementados para dar seguimiento a los requerimientos vigentes y futuros del Sistema de Vivienda.

1.3 Alcance

El estudio abarcó la normativa, información y procesos operativos vigentes al 31 de Mayo del 2020, relacionados con la administración y control de las necesidades de los usuarios del Sistema de Vivienda.

1.4 Metodología de Trabajo

Se aplicó la metodología establecida en el Manual para el ejercicio de la práctica de la Auditoría Interna. Además, se aplicó el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa. Otras normas y estándares utilizados fueron:

- ✓ Reglamento SUGEF 14-17 – COBIT 5
- ✓ Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE).
- ✓ Ley General de Control Interno.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- ✓ Normas Generales de Auditoria para el Sector Publico
- ✓ Normativa Interna vigente (Metodología, Manuales, Políticas, Procedimientos, Instructivos y formularios)
- ✓ Norma 308 Comunicación de resultados.

- ✓ ISO/IEC 27002:2016 Tecnologías de la información – Código de buenas prácticas para controles de seguridad de la información

Además, se aplicaron técnicas de auditoría comúnmente aceptadas como revisión documental de la normativa interna relacionada con la evaluación, así como información solicitada a los usuarios involucrados la cual en su mayoría fue remitida por medio de correo electrónico. Adicional se evaluaron controles implementados por las áreas involucradas para mejorar la administración del tema evaluado.

Los resultados de las pruebas ejecutadas y demás documentos que respaldan el trabajo realizado, se mantienen como papeles de trabajo en el expediente electrónico de la Auditoría Interna. Las deficiencias detectadas, tanto en aspectos de control interno como operativas, de la presente revisión, se detallan en la siguiente sección de Resultados de la Evaluación.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Consistencia e Integridad de la Información

Como parte del proceso de auditoría, se evaluó la normativa referente a la administración y control del Sistema de Vivienda. Al respecto se revisó el Manual de Políticas Institucionales, aprobado por Junta Directiva según Acuerdo 6, Sesión 67-2019 del 29 de agosto de 2019. En este documento, resalta la política PO-INST-TI-002, la cual cuenta como propósito garantizar que la información contenida en las bases de datos del sistema sea consistente e integra y para lo cual se determinó una ejecución semestral por parte del Departamento de Análisis y Control. A la fecha de la auditoría, se comprobó que no se había realizado algún estudio específico para cumplir con este tipo de evaluaciones de control lógico sobre los datos del Sistema de Vivienda.

La descripción de la política PO-INST-TI-002, denominada "*Evaluación de la consistencia e integridad de la información contenida en el Sistema de Vivienda*", indica:

> *"Realizar una revisión semestral de la información contenida en las Bases de Datos del Sistema de Vivienda, validado los campos de aplicación contenidos en las Tablas de información de los casos."*

El artículo 4.3 sobre la administración de datos, del Manual de Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, detalla en el capítulo de prestación de servicios y mantenimiento lo siguiente:

> ***"4.3 Administración de los datos***
> *La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura."*

Adicionalmente el artículo 4.4 denominado "*Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información*", del Manual de Control Interno de la Contraloría General de la República N-2-2009-CO-DFOE, se detalla:

> *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas..."*

Así mismo, en la práctica de gestión DSS06.02 del proceso DSS06 del COBIT 5, se menciona con relación al procesamiento de la información:

> *"**DSS06.02 Controlar el procesamiento de la información***
> *Operar la ejecución de las actividades de proceso de negocio y controles relacionados, basados en el riesgo corporativo, para asegurar que el procesamiento de la información es válido, completo, preciso, oportuno y seguro (es decir, refleja el uso de negocio autorizado y legitimado.)"*

Dentro de las razones principales por las que no se han ejecutado las revisiones sobre la consistente e integridad de la información contenida en la base de datos del Sistema de Vivienda según lo detalla la normativa interna aplicable, es que en la unidad no se ha definido algún funcionario responsable de validar el cumplimiento de la misma.

Además del incumplimiento normativo y sus implicaciones administrativas, como parte de las consecuencias de no ejecutar este tipo de revisiones en las bases de datos, se pueden estar presentando errores en el ingreso o cálculo de cierta información y no se logren detectar a la brevedad posible, impactando directamente al ámbito relacionado con el bono familiar de vivienda.

2.2 Requerimientos del Sistema de Vivienda actual

Como parte de la naturaleza de todo sistema de información, siempre se presentan nuevas necesidades de los usuarios que los utilizan y en este sentido el Sistema de Vivienda actual no es la excepción. Sobre este particular se solicitaron los requerimientos pendientes a la fecha de la auditoría, encontrando un total de 20 registros que tienen un estado de "*Detenido*", algunos de estos con más de 5 años de haber sido solicitados por el FOSUVI, con el agravante de estar a cargo de funcionarios del Departamento de TI que ya no trabajan en la institución. Seguidamente se detalla la lista respectiva:

Ilustración 1 – Requerimientos Detenidos del Sistema de Vivienda

REQUERIMIENTOS SISTEMA DE VIVIENDA DETENIDOS					
N° Caso	Nombre del autor	Especialista TI	Estado	Usuario	Fecha de registro
1276	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	06/02/2015
1438	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	21/04/2015
1439	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	21/04/2015
1510	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	González Zúñiga Lourdes	22/05/2015
1855	Agüero Céspedes Yoi	Santos Pleitez William	Detenido	Agüero Céspedes Yoi	23/09/2015
2070	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	16/12/2015
2076	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	18/12/2015
2467	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	30/05/2016
2860	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	04/11/2016
3531	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	22/08/2017
3560	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	31/08/2017
4041	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	12/03/2018
4530	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	23/10/2018
4667	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	12/12/2018
4757	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	22/01/2019
5287	Solano Montero Alexis	Santos Pleitez William	Detenido	Solano Montero Alexis	15/07/2019
5293	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	16/07/2019
5324	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	26/07/2019
5372	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	14/08/2019
5729	Solano Montero Alexis	Porras Mora Cynthia	Detenido	Solano Montero Alexis	27/12/2019

Sobre el tópico de necesidades del Sistema de Vivienda ya implementadas, también se nos indicó por la funcionaria del Departamento de TI Cynthia Porras, encargada de atender las solicitudes que se estén presentando en el Sistema de Vivienda, que en los últimos meses se han atendido requerimientos que afectan significativamente a la aplicación, de los cuales por el tiempo en que se generaron, no habían sido definidos como casos de uso para el Rediseño del Sistema de Vivienda.

Algunos ejemplos de esos requerimientos ya atendidos son:

a) La nueva forma de cálculo del bono por grupos de programas (ordinarios, especiales, con propósito de muro de retención y casos de artículo 59).
b) El manejo de actas múltiples para revisión de expedientes.
c) Incorporación del cálculo por concepto de IVA.
d) Ajustes en el padrón nacional y la modificación de validaciones relacionadas con el género de las personas, dato que ya no aparece en el padrón.
e) Validaciones para matrimonio de personas del mismo sexo.
f) Modificaciones al proceso de Repostulación de casos.

En la práctica de gestión BAI06.01 "*Evaluar, priorizar y autorizar peticiones de cambio*" y que es un subproceso del BAI02, referente a gestionar la definición de requisitos del COBIT 5, se indica lo siguiente:

> "*Evaluar todas las peticiones de cambio para determinar su impacto en los procesos de negocio y los servicios TI, y analizar si el cambio afectará*

> *negativamente al entorno operativo e introducirá un riesgo inaceptable. Asegurar que los cambios son* ***registrados, priorizados, categorizados, analizados, autorizados, planificados y programados***." El destacado es nuestro.

En la actividad de control número 1 de la práctica de gestión DSS02.02 "*Registrar, clasificar y priorizar peticiones e incidentes*", se menciona:

> *"Registrar todos los incidentes y peticiones de servicio, registrando toda la información relevante de forma que pueda ser manejada de manera efectiva y se mantenga un registro histórico completo*". El subrayado es propio.

Una de las causas principales por las que existan requerimientos del Sistema de Vivienda sin haberse implementado después de un lapso considerable, se debe a que la herramienta de la Mesa de Servicio agrupa las solicitudes por el usuario que la realiza y no por unidad administrativa, impidiendo un seguimiento unificado. Además no se localizó normativa enfocada a que el área que solicita sus necesidades en el sistema, sea la responsable de darle el debido seguimiento.

Al no contar con un seguimiento adecuado de todos los requerimientos que se han solicitado sobre el Sistema de Vivienda, pueden presentarse debilidades de control lógico y operativo sobre la administración y el desembolso de recursos relacionados con el bono familiar de vivienda.

2.3 Casos de Uso para el Rediseño del Sistema de Vivienda

Evaluando los casos de uso definidos para el Rediseño del Sistema de Vivienda (RSV) disponibles en la intranet, se encontraron 233 requerimientos en la unidad lógica "*G:\Inf_inst_Unidad\Uso_General\Proyectos\PROY03_SistemaVivienda\CU-RSV-Rev-2019\Para Cartel"*. De acuerdo al estudio dichos casos son la totalidad creados al 31 de julio del 2019, fecha límite según el cronograma de trabajo definido en ese momento para el desarrollo del cartel del RSV. Como parte de este proceso, previamente la Gerencia General había solicitado a las diferentes unidades del Banco según memorando GG-ME-1242-2018 del 19 de diciembre de 2018, la remisión de sus requerimientos para ser incorporados al nuevo Sistema de Vivienda. Entre las áreas que enviaron sus necesidades se encuentran la Unidad de Tesorería, la Oficialía de Cumplimiento, la Unidad de Riesgos, la Auditoría Interna, entre otras.

Al respecto de esta situación, se logró determinar que de los casos de uso presentados al 31 de Julio del 2019, no fueron desarrollados ninguno de los requerimientos de las áreas externas al FOSUVI que enviaron sus necesidades en respuesta al memorando GG-ME-1242-2018. A la fecha de la auditoría, aún no se

habían valorado cuales de todos esos requerimientos debían convertirse en casos de uso para el Rediseño del Sistema de Vivienda.

La actividad 3, de la práctica de gestión BAIO2.01 concerniente a definir y mantener los requerimientos técnicos y funcionales de negocio, del estándar COBIT 5, indica:

> "***BAI02.01 Definir y mantener los requerimientos técnicos y funcionales de negocio****.*
> *Basándose en el caso de negocio, identificar, priorizar, especificar y acordar los requerimientos de información de negocio, funcionales, técnicos y de control que cubra el alcance/entendimiento de todas las iniciativas necesarias para alcanzar los resultados esperados de la solución de negocio de TI propuesta….*
>
> 3. *Durante todo el proyecto, obtener, analizar y confirmar que los requerimientos de todas las partes interesadas, incluyendo los criterios de aceptación relevantes, son considerados, obtenidos, priorizados y registrados de un modo comprensible para las partes interesadas, patrocinadores de negocio y personal de la implementación técnica, reconociendo que los requerimientos pueden cambiar y llegar a ser más detallados según se implementen."*

El punto 1.5 referente a las responsabilidades de los funcionarios sobre el Sistema de Control Interno, del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República N-2-2009-CO-DFOE, indica lo siguiente:

> *"De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI."*

Dentro de las principales razones por las que no se elaboraron los casos de uso de las distintas unidades del Banco, resalta el tiempo limitado establecido por la Junta Directiva en el acuerdo 1, artículo N°1 de la sesión 66-2018 del 8 de noviembre del 2018 referente a la aprobación de plazos para concluir la elaboración de requerimientos del proyecto del Rediseño del Sistema de Vivienda. Se aclara que la situación fue informada en reportes de avance por la Administradora de Proyecto, solicitando además la extensión de los plazos, los cuales no fueron aprobados por la Junta en su momento.

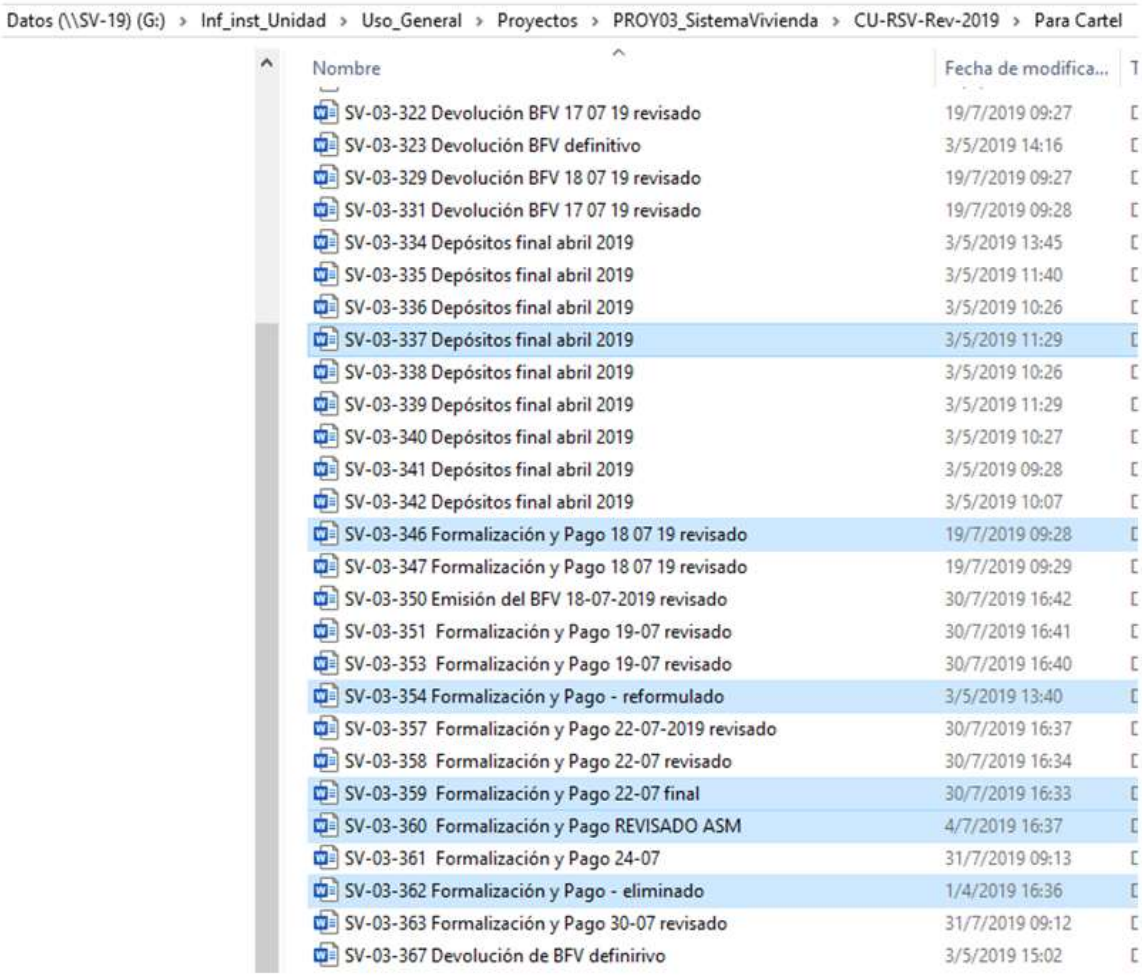
Al no incluir los casos de uso de las áreas externas al FOSUVI, se podrían obviar requerimientos operativos o controles importantes para el nuevo Sistema de Vivienda, lo cual vendría a incrementar los costos y lapsos de implementación una vez que se vea la necesidad de desarrollarlos.

2.4 Almacenamiento lógico de los casos de uso

Al evaluar el proceso de almacenamiento de los casos de uso establecidos hasta la fecha de corte y según lo indicado por los funcionarios que intervinieron en este proceso del FOSUVI y del Departamento de TI, se logró determinar que no está claro para las áreas involucrados quién debería estar a cargo de custodiar a nivel lógico los requerimientos finales que van a ser utilizados para el Rediseño del Sistema de Vivienda.

Referente también a este tema, se localizó la carpeta en la siguiente dirección "*G:\Inf_inst_Unidad\Uso_General\Proyectos\PROY03_SistemaVivienda\CU-RSV-Rev-2019\Para Cartel*", la cual contiene los casos de uso definitivos al 31 de julio del 2019. De los archivos ubicados en tal dirección, se encontró que algunos cuentan con diferentes leyendas al final del nombre, tales como "*revisado, reformulado, final, eliminado, corregido, definitivo,*" entre otros. Sobre este tema, no se encontró ninguna documentación oficial que estandarice está metodología ni cómo administrarla, más aun teniendo en cuenta que según lo expresado por la jefatura del Departamento de Análisis y Control, aquellos archivos que tienen la leyenda de "*eliminado o reformulado*", significan que tales casos de uso ya no deberían tomarse en cuenta para el Rediseño del Sistema de Vivienda; situación que por defecto representa una incertidumbre sobre la certeza de las versiones finales de dichos archivos o los cambios que se les realizó. En la siguiente imagen se muestran algunos ejemplos de lo detallado:

Ilustración 2 – Carpeta con Archivos de Casos de Uso con leyendas



En la práctica de gestión DSS06.05, del proceso DSS06 relacionado a gestionar los controles de proceso de negocio, del COBIT 5, encontramos el siguiente enunciado:

> *"**DSS06.05 Asegurar la trazabilidad de los eventos y responsabilidades y de información.***
> *Asegurar que la información de negocio puede ser rastreada hasta los responsables y eventos de negocio que la originan. Esto permite trazabilidad de la información a lo largo de su ciclo de vida y procesos relacionados. Proporciona garantía de que la información que conduce el negocio es de confianza y ha sido procesada acorde a los objetivos definidos."*

El artículo 4.1 "Actividades de control", del anual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE de la Contraloría General de la República (CGR), dicta lo siguiente:

> *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad."*

El artículo 12.1.2 sobre la Gestión de Cambios, del estándar INTE/ISO/IEC 27002:2016, detalla como parte de su control:

> *"Se deberían controlar los cambios de la organización, en los procesos de negocio, recursos de procesamiento de la organización y en los sistemas que afecten la seguridad de la información….*
> *Deberían establecerse las responsabilidades y los procedimientos formales de gestión para asegurar el control satisfactorio de todos los cambios. Cuando se realizan los cambios, debería conservarse una bitácora de auditoría conteniendo toda la información pertinente."* Lo subrayado es propio.

Una de las razones de las situaciones mencionadas en los párrafos anteriores, se debe a que no está normada la responsabilidad sobre la administración lógica de la carpeta que resguarda los casos de uso finales para el nuevo Sistema de Vivienda.

Dentro de los efectos de no contar con una correcta administración de los casos de uso finales para el Rediseño del Sistema de Vivienda, es que se puedan detallar en el cartel requerimientos que no sean los correctos, siendo necesario modificarlos en el transcurso del proyecto, lo que provocaría un incremento en los tiempos y costos finales de su implementación.

3. CONCLUSIÓN

Al evaluar las actividades ejecutadas por la Administración Activa relacionadas con la administración del Sistema de Vivienda y su necesidad latente de actualización, se evidencia una participación proactiva del Departamento de TI y de la Dirección FOSUVI, tratando de llevar a buen término la adquisición e implementación de un nuevo sistema que se adapte a las necesidades vigente del Banco y de las tecnologías actuales.

No obstante, existen aspectos de control y administración que deben mejorarse con la finalidad de tener certeza sobre la información y los procesos que se ejecutan en el sistema actual; así como para asegurar que la nueva versión cumpla con todos los requerimientos y necesidades operativas referentes al bono familiar de vivienda, sin olvidar la optimización de los recursos económicos, tecnológicos y humanos del Banco.

El enfoque de la Auditoría Interna en este tipo de evaluaciones es recalcar aspectos que pueden mejorar tanto el control interno como la operativa del proceso, para lo cual se detallan en la siguiente sección las recomendaciones específicas de cada hallazgo encontrado.

4. RECOMENDACIONES

En relación con los informes de la Auditoría Interna dirigidos a los titulares subordinados, la Ley General de Control Interno No. 8292 en su artículo 36 establece:

*"Artículo 36. —**Informes dirigidos a los titulares subordinados**. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) *El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda."*

4.1 Consistencia e Integridad de la información

A la Dirección FOSUVI

4.1.1 Se debe ejecutar la revisión sobre la integridad y consistencia de la información más relevante de la base de datos del Sistema de Vivienda según dicta la política PO-INST-TI-002. Sobre la actividad debe definirse al menos los campos específicos a valorar, el rango en tiempo de las pruebas y los tipos de validaciones a realizar, entre otros aspectos que el dueño de los datos considere convenientes. Se deben documentar las acciones realizadas, además de generar un reporte a la jefatura inmediata sobre el resultado del estudio.
Nivel de Riesgo: **Medio**

4.1.2 Considerando que la administración del control interno es propia de cada área o unidad del Banco y no de entes externos a sus procesos, es necesario incluir como parte de las actividades de control de la Dirección FOSUVI, una revisión periódica sobre el cumplimiento de sus políticas, procedimientos, instructivos y demás normativa que le aplique. Para esto, debe valorarse asignar tal actividad a un puesto específico, con la intensión de que sean parte de sus funciones y no una actividad esporádica.
Nivel de Riesgo: **Medio**

4.2 Requerimientos del Sistema de Vivienda actual

Al Departamento de TI

4.2.1 Debe evaluarse la posibilidad técnica de que la herramienta de la Mesa de Servicio pueda agrupar todos los requerimientos relacionados con sistemas de información no solo por el usuario que plantea la necesidad, sino por unidad administrativa a la que pertenece; con esto cada área o departamento del Banco puede darle seguimiento a la totalidad de requerimientos enviados. En caso de no ser factible técnicamente, el Departamento de TI debe remitir de forma periódica a cada área los requerimientos de sistemas que se encuentren pendientes, con el objetivo de que las unidades definan su nivel de prioridad. Lo anterior hasta no contar con una nueva herramienta de Mesa de Servicio que habilite la unificación de necesidades según las unidades de trabajo respectivas.
Nivel de Riego: **Medio**

A la Dirección FOSUVI

4.2.2 Debe realizarse un estudio sobre los requerimientos del Sistema de Vivienda detallados en el punto 2.2 de la sección de Resultados de este informe y que se encuentran con estado "Detenido", con la finalidad de brindarles el seguimiento que corresponde y de paso establecer prioridades sobre su necesidad de desarrollo e implementación.
Nivel de Riesgo: **Medio**

4.2.3 Debe elaborarse una normativa orientada a dar seguimiento a la totalidad de los requerimientos concernientes a los sistemas de información donde el FOSUVI funja como el usuario dueño de la aplicación, por ejemplo el Sistema de Vivienda. Como puntos de control esenciales a incluir debe establecerse el puesto responsable de dar el seguimiento, la periodicidad respectiva y la documentación de respaldo de la dicha revisión.
Nivel de Riesgo: **Medio**

4.2.4 Se deben identificar y valorar todos los requerimientos implementados en el Sistema de Vivienda después de la definición de los casos de uso entregados al 31 de julio del 2019; esto con el objetivo de actualizar posibles casos de uso ya desarrollados y que fueron afectados por las necesidades incluidas, o en su defecto la creación de nuevos casos de uso que incorporen la operativa correspondiente.
Nivel de Riesgo: **Alto**

4.3 Casos de uso para el Rediseño del Sistema de Vivienda

A la Dirección FOSUVI

4.3.1 Debe efectuarse un estudio sobre la totalidad de requerimientos remitidos por las diferentes áreas o unidades del Banco para el Rediseño del Sistema de Vivienda y contemplados en los anexos del expediente digital del proyecto. Esto con el fin de determinar cuáles de todas esas necesidades descritas deben ser establecidas y desarrolladas con la estructura de un caso de uso y cuales pueden quedar como necesidades generales del sistema.
Nivel de Riesgo: **Alto**

4.4 Almacenamiento lógico de los casos de uso

Al Departamento de TI

4.4.1 Debe normarse la forma de administrar y controlar los casos de uso que se vayan desarrollando a nivel de necesidades de usuario para los sistemas de información del Banco cuando esta actividad lo requiera. Como parte de dicha normativa, debe detallarse el puesto específico que fungirá como responsable de custodiar las últimas versiones de los casos de uso, con el objetivo de que la responsabilidad no se diluya entre los involucrados. En este sentido esta actividad es necesaria para resguardar adecuadamente los requerimientos vigentes del Rediseño del Sistema de Vivienda.
Nivel de Riesgo: **Alto**

A la Dirección FOSUVI

4.4.2 Evaluar la lista de los 233 casos de uso ubicados en la dirección "*G:\Inf_inst_Unidad\Uso_General\Proyectos\PROY03_SistemaVivienda\CU-RSV-Rev-2019\Para Cartel*", con la finalidad de depurar y actualizar todos los requerimientos ahí definidos y que deberían ser la base para el Rediseño del Sistema de Vivienda. Una vez que se cuente con la versión final de cada documento, deben resguardarse en una carpeta donde solamente una persona tenga los privilegios lógicos de realizar cualquier cambio o modificación, esto previamente acordado e informado con los involucrados del proceso.
Nivel de Riesgo: **Alto**

Estudio realizado por:

JORGE ANTONIO RAMIREZ BOLAÑOS (FIRMA)
Firmado digitalmente por JORGE ANTONIO RAMIREZ BOLAÑOS (FIRMA)
Fecha: 2020.08.07 12:43:50 -06'00'

MATI. Jorge Ramírez Bolaños
Auditor Encargado

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2020.08.11 15:36:28 -06'00'

Aprobado MBA Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno.