BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

INFORME AC-CUM-004-2022

AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2021-2022- FACTOR TI

31-07-2022

27/09/2022

INFORME AC-CUM-004-2022
AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN - FACTOR DE TI CON BASE EN LA NORMATIVA SUGEF 14-17
AL 31-07-2022

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la Auditoría

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el año 2022.

1.2 Objetivo

Evaluar si la información remitida por la Administración cumple con las disposiciones de la normativa SUGEF 14-17, con respecto a la Autoevaluación de la Gestión realizada por la Administración, con corte al 31 de julio de 2022, según la documentación de respaldo suministrada para cada una de las acciones que conforman dicha normativa.

1.3 Alcance

El estudio abarcó la documentación remitida en el oficio GG-ME-1176-2022 del 20 de Setiembre de 2022, así como los anexos y evidencia referida en dicho documento. También se valoró información adicional ubicada en la Intranet institucional, según las referencias detalladas en los documentos relacionados con la revisión.

1.4 Metodología de Trabajo

Se aplicó la metodología establecida en el Manual para el ejercicio de la práctica de la Auditoría Interna. Adicionalmente, para la revisión se toma como principal referencia lo establecido en el Acuerdo SUGEF 14-17 "*Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*" y los *"Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*".

2. RESULTADOS

La Auditoría Interna procedió a evaluar los resultados de la Autoevaluación de los procesos del Marco de Gobierno y Gestión de TI basada en el Acuerdo SUGEF 14-17 "*Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*" y remitida por la Gerencia General según el oficio GG-ME-1176-2022 del 20 de Setiembre de 2022. Dicha revisión comprendió el periodo entre el 1 de agosto de 2020 al 31 de julio de 2022.

El alcance de la revisión se enfocó en valorar las generalidades del contenido del documento UPI-IN13-092-2022 (Anexo 7) y sus archivos relacionados, concernientes con el marco de gestión de las Tecnologías de Información; no así la parte sustantiva de los insumos que conformaban dicho documento, esto principalmente por el volumen de información y el tiempo disponible para que la Auditoría Interna efectuara el estudio correspondiente.

Para el desarrollo de la auditoría se detallan las siguientes consideraciones:

a) De acuerdo con la normativa vigente del Reglamento SUGEF 14-17, el alcance de la evaluación incluyó la totalidad de los 32 procesos que según lo detalla el COBIT 5 son aplicables al Banco. Esos 32 procesos cuentan con 184 prácticas de gestión y estas a su vez se descomponen en 979 actividades.

b) Para la ejecución de la autoevaluación de la gestión de TI, se utilizaron las herramientas desarrolladas exclusivamente para dicho fin el año 2021 y utilizadas por todas las áreas responsables de algún proceso.

c) Para la revisión de la autoevaluación de la Gestión de TI, se utilizó la documentación digital detallada en el oficio GG-ME-1176-2022, específicamente en "*G:\Inf_inst_Unidad\Uni. Planificación\AUTOEVALUACION DE LA GESTION\AG 2022*".

<u>Resultados de la evaluación</u>

Para la evaluación de los 32 procesos, se implementó el uso de un archivo de Excel independiente para cada uno de los procesos del Marco de gobierno y gestión de TI, en el cual el funcionario responsable debía ir evaluando para las diferentes prácticas de gestión, las actividades relacionadas con las mismas. Así mismo para cada actividad ("*Actividad COBIT 5*") debían justificar en la columna de "*Resultados de la revisión*" los motivos por los que se asignaron cada nota (*Débil, Aceptable, Mejorable o Fuerte*), la documentación que sustentaba cada punto ("*Documentación de referencia*") y por último una columna para detallar comentarios u observaciones que consideraban relevantes ("*Consideraciones o notas*").

En el siguiente cuadro se muestra parte de los campos de control detallados en el párrafo anterior:

Actividad COBIT 5	Actividad BANHVI	Evalúe	Resultado de la revisión	Documentación de referencia	Consideraciones o notas
1.Definir el alcance, las **funciones** internas y externas, los roles internos y externos, y las capacidades y los derechos de decisión requeridos, incluidas actividades de TI realizadas por terceras partes.	**Control de diseño y sustantivo:** ¿Se tienen identificadas las funciones, roles y responsabilidades del área de tecnología dentro de la organización?	Aceptable	Todas las funciones, roles y responsabilidades del departamento de TI se tienen debidamente identificadas en el "Manual de Puestos de TI", así como en la "Estructura Organizacional" que contiene las descripciones de los puestos. Por otro lado, en los apartados de ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DEL DTI y MARCO DE GESTION Y CONTROL DEL DTI, del PETI 2022-2025 (se mantienen de los apartados 2.5 y 2.6 del PETI 2016-2021 v4.0), se definen el alcance, las funciones internas y externas, los roles internos y externos, y las capacidades y los esquemas de decisión requeridos. Como complemento a lo anterior mediante el Modelo toma de decisiciones del BANHVI se establecen los esquemas (perfil) de decisión requeridos en la Institución.	**APO01-01** Actualización Manual de Puestos 19ª revición - Departamento Tecnología de Información - 2022, **APO01-02** Organigrama Institucional del BANHVI, Marco de Gestión de TI, **APO01-03** PETI 2016-2021 v4.0 Ajuste Octubre 2020, **APO01-04** Modelo toma de decisiones BANHVI_vfinal	Los controles establecidos para la actividad evaluada, se encuentran alineados correctamente, pero no superan lo propuesto por el marco de referencia COBIT 5 con la implementación de otros estándares o guías.

Para evaluar las actividades se establecieron en la hoja de Excel de cada uno de los 32 procesos, una serie de criterios con los cuales cada responsable debía escoger el valor que más se ajustaba a lo solicitado para cada práctica de gobierno o gestión de TI; para esto se utilizó la columna denominada "*Evalúe*", misma que solamente podía definirse con las opciones de Fuerte, Aceptable, Mejorable o Débil; de acuerdo con los criterios que se muestran en los siguientes cuadros:

Fuerte

Una calificación fuerte se otorga cuando:

1. Se cumple tanto con los controles de diseño así como con documentos sustantivos (pruebas) de las actividades asociadas a las prácticas de gestión, pero al mismo tiempo, se implementan otras prácticas de la industria (estándares, marcos de referencia, metodologías).

2. La Institución debe de contar con evidencia sustantiva y efectiva de la mejora continua que se le brinda a los controles establecidos para las actividades de las prácticas de gestión.

3. Los controles establecidos para la actividad evaluada, práctica de gestión o proceso se encuentran alineados correctamente y superan lo propuesto por el marco de referencia COBIT 5.

Este criterio se define entre el **rango de calificación (94.1 a 100)**.

Aceptable

Una calificación aceptable se otorga cuando:

1. Existen controles tanto a nivel de diseño como con documentos sustantivos asociados a las actividades de las prácticas de gestión y los mismos cuentan con una planificación, diseño, implementación y supervisión adecuada para garantizar su efectividad.

2. La ejecución de los controles de las actividades asociadas a las prácticas de gestión, se realiza de manera adecuada y no se presentan debilidades.

3. Los controles establecidos para la actividad evaluada, práctica de gestión o proceso, se encuentran alineados correctamente con el marco de referencia COBIT 5.

Este criterio se define entre el **rango de calificación (84.1 a 94.0)**.

Mejorable

Una calificación mejorable se otorga cuando:

1. Existe una documentación (procedimiento, política, riesgos asociados y documentos de apoyo, entre otros) de diseño formalizada, pero no exite una documentación sustantiva formalizada y probada, en cuanto a que el documento se esté cumpliendo tal y como está diseñado.

2. Existe una documentación sustantiva formalizada y probada, pero no existe una documentación de diseño formalizada, respecto a como se etán haciedo las cosas.

3. La ejecución de los controles de algunas de las actividades de las prácticas de gestión se realiza de manera adecuada, pero existen otras actividades en las cuáles sus controles necesitan mejoras.

4. La mayoría de los controles establecidos para la actividad evaluada, práctica de gestión o proceso, no se encuentran alineados con el marco de referencia COBIT 5.

Este criterio se define entre el **rango de calificación (59.1 a 84.0).**

Débil
Una calificación débil se otorga cuando: 1. No existe una documentación formal en cuanto al diseño de los controles asociados a las actividades de las prácticas de gestión. 2. La ejecución de los controles o actividades asociadas al proceso, no se gestionan o se validan periódicamente, presentando gran cantidad de debilidades que deben ser atendidas. 3. Los controles establecidos para la actividad evaluada, práctica de gestión o proceso, **no** se encuentran alineados con el marco de referencia COBIT 5. Este criterio se define entre el **rango de calificación (00 a 59.0)**.

Cada uno de los 32 procesos tienen definido N prácticas de gestión que deben ser evaluadas una por una como se indicó anteriormente, de esta forma al evaluarla la totalidad de actividades la herramienta brinda una puntuación final. Siendo así, se realiza una valoración cuantitativa para los riesgos relacionados con cada proceso del Marco de Gestión de TI, pero de acuerdo con los criterios cualitativos de las prácticas de gobierno que lo conforman, para lo cual se estableció la siguiente fórmula: "*=SI.ERROR((SUMA(CONTAR.SI(I40:I71;"Fuerte")*100;(CONTAR.SI(I40:I71;"Aceptable")*94);(CONTAR.SI(I40:I71;"Mejorable")*84);(CONTAR.SI(I40:I71;"Débil")*59))/CONTARA(I40:I71));0)*"

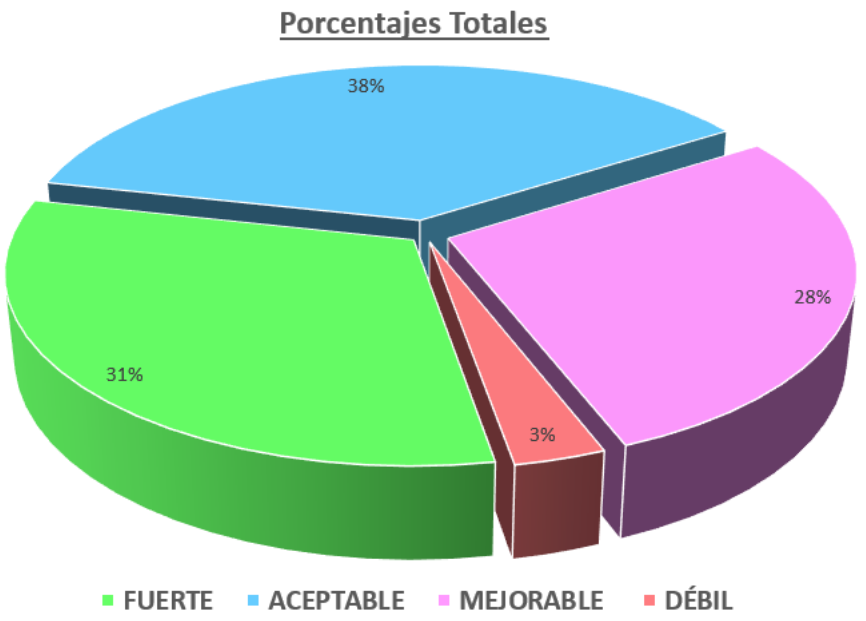
Este puntaje final se ve reflejado tanto numéricamente como textual a manera de resumen en el encabezado del proceso, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

DSS06				
Estado Evaluación	Incluido en el Alcance	Dominio	Proceso valorado	Nota
Evaluado	Si	DSS	Gestionar controles de proceso de negocio	Mejorable 77

Los resultados totales después de la valoración de los 32 procesos, las 184 prácticas de gestión y sus 979 actividades de control, se muestran de forma resumida en el siguiente cuadro:

RESUMEN AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN – FACTOR DE TI CON CORTE AL 31 DE JULIO 2022						
ID del Proceso	**Nombre del Proceso**	**Prácticas de Gestión**	**Actividades**	**Calificación**	**Nota**	**Acciones Correctivas**
	Evaluar, Orientar y Supervisar					
EDM01	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del Marco de Gobierno	3	20	Fuerte	95	0
EDM02	Asegurar la entega de beneficios	3	20	Fuerte	95	2
EDM04	Asegurar la optimización de los recursos	3	13	Fuerte	96	0
EDM05	Asegurar la transparencia hacia las partes interesadas	3	10	Fuerte	96	0
	Alinear, Planificar y Organizar					
APO01	Gestionar el Marco de Gestión de TI	8	48	Fuerte	95	1
APO02	Gestionar la estrategia	6	31	Fuerte	94	0
APO05	Gestionar el portafolio	6	28	Fuerte	94	0
APO06	Gestionar el presupuesto y los costos	5	31	Aceptable	86	2
APO07	Gestionar los Recursos Humanos	6	36	Aceptable	90	6
APO08	Gestionar las relaciones	5	24	Aceptable	91	7
APO09	Gestionar los acuerdos de servicios	5	20	Aceptable	87	5
APO10	Gestionar los proveedores	5	28	Aceptable	90	2
APO11	Gestionar la calidad	6	27	**Mejorable**	82	8
APO12	Gestionar el riesgo	6	33	Aceptable	92	8
APO13	Gestionar la seguridad	3	19	Aceptable	94	0
	Construir, Adquirir e Implementar					
BAI01	Gestionar los programas y proyectos	14	78	Aceptable	93	4
BAI02	Gestionar la definición de requisitos	4	17	**Mejorable**	75	4
BAI03	Gestionar la identificación y la construcción de soluciones	11	57	**Mejorable**	80	9
BAI04	Gestionar la disponibilidad y capacidad	5	25	**Mejorable**	78	8
BAI06	Gestionar los cambios	4	18	**Mejorable**	63	1
BAI07	Gestionar la aceptación del cambio y la transición	8	51	**Mejorable**	75	13
BAI09	Gestionar los activos	5	36	Aceptable	85	5
BAI10	Gestionar la configuración	5	16	**Mejorable**	63	10
	Entregar, dar Servicio y Soporte					
DSS01	Gestionar las operaciones	5	35	**Mejorable**	79	6
DSS02	Gestionar las peticiones y los incidentes del servicio	7	24	Aceptable	92	2
DSS03	Gestionar los problemas	5	23	Aceptable	88	2
DSS04	Gestionar la continuidad	8	42	Aceptable	90	6
DSS05	Gestionar los servicios de seguridad	7	49	Fuerte	95	0
DSS06	Gestionar los controles de procesos de negocio	6	32	**Mejorable**	77	10
Supervisar, Evaluar y Valorar						
MEA01	Supervisar, evaluar y valorar el rendimiento y la conformidad	5	26	**Débil**	59	1
MEA02	Supervisar, evaluar y valorar el Sistema de Control Interno	8	44	Fuerte	96	2
MEA03	Supervisar, evaluar y valorar la conformidad con los requerimientos externos	4	18	Fuerte	96	1

De este cuadro se puede resumir que 10 procesos se encuentran como Fuertes, 12 son Aceptables, 9 son Mejorables y solo un proceso obtuvo Débil de resultado. En la siguiente gráfica se detallan estos resultados a manera porcentual:



De acuerdo con lo detallado en los párrafos anteriores, la revisión de la Auditoría Interna para el proceso de autoevaluación de la Gestión del Factor de TI logró corroborar cada una de las siguientes acciones:

- ✓ Se verificó la inclusión y evaluación de la totalidad de procesos aplicables a la institución (32).
- ✓ Se evaluó el uso de la metodología implementada en la nueva herramienta y su operatividad.
- ✓ Se comprobó la existencia de la evidencia documental referida por cada evaluador en las 184 prácticas de gestión y sus 979 actividades de control.
- ✓ Se verificó el proceso de cálculo de las notas totales de cada uno de los 32 procesos, según el valor obtenido por la evaluación individual de las actividades de control que conforman cada proceso.
- ✓ Según lo definido por la Administración, para los procesos y sus actividades que se encontraron como Mejorales y Débiles, se comprobó la creación de un plan de acción con 125 actividades correctivas localizas en el documento "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*", el cual cuenta con los siguientes campos:

ID Hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción Correctiva	Indicador de cumplimiento	Fecha de cumplimiento	Responsable
EDM02.01.1	Aun con lo anterior, a la fecha de la presente Autoevaluación se encuentra en proceso la confección formal del Plan Estratégico Institucional (PEI 2022-2025) y por alineación de igual manera se encuentra en confección el Plan Estratégico de TI (PETI 2022-2025), documentos que vienen a plantear de manera clara y detallada la planificación y ruta estratégicas Institucionales.	Finalizar la confección del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025 y remitirlo a la Junta Directiva para su respectiva aprobación. Luego de la aprobación, comunicarlo a todo el Personal de la Institución.	Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025, publicado en la INTRANET	31/7/2023	Dagoberto Hidalgo Cortéz

Procesos relacionados con el Plan de Acción

Al evaluar el uso de la herramienta "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*" con la cual se definen los hallazgos para todas las actividades que en la autoevaluación tuvieron una nota de "*Débil*" o "*Mejorable*", se localizaron las siguientes situaciones:

a. Según lo remitido en el oficio DTI-ME-0128-2022 del 14 de julio del 2022, en el punto 10 de dicho documento se explica la forma en que debe ser completado el archivo de Excel del plan de acción. Uno de los campos que debe completarse es el "*Indicador de Cumplimiento*", el cual detalla en la descripción del campo "*Se debe indicar el indicador de cumplimiento mediante el cual se pueda verificar que la actividad se encuentra completada*". No obstante, para algunos hallazgos, se encontró que esta descripción no es clara o tan siquiera se definieron los indicadores, tal como se muestra en los siguientes ejemplos:

ID Hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción Correctiva	Indicador de cumplimiento	Fecha de cumplimiento	Responsable
DSS01-06	Según se indicó en la entrevista, la institución posee una revisión anual de riesgos en el BIA, y un plan remedial en caso de que sea necesario. Sin embargo, durante la revisión del proceso DSS04, Gestión de la continuidad, se observó que el documento Resultados Análisis de Impacto en el Negocio, así como, el Informe de riesgos de Continuidad de Negocio, se encuentra desactualizado. Por otra parte, no fue posible observar un plan de acción ante debilidades identificadas.	Evaluar de forma periódica los riesgos relacionados a los centros de datos. Recurso Requerido: Plan de Acción SUGEF 14-17 Acción A-DSS01-06	Forma	14/2/2024	Andrés Moya Brizuela

ID Hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción Correctiva	Indicador de cumplimiento	Fecha de cumplimiento	Responsable
	programación de las actividades a realizar para atender las				
DSS06-01	No se identificó documentación que soporte la supervisión continua de los controles establecidos, considerando la revisión del diseño, la efectividad y el análisis de causa raíz	Desarrollar un modelo que incluya la supervisión y recomendaciones de los controles de los procesos de negocio, incluidos en los sistemas de información.	Por definir	31/7/2023	Coordinador del Área de Sistemas de Información
DSS06-02	No se identificó la existencia de un mecanismo de protección de los datos, durante la transmisión que se brinda a un usuario y tampoco se identificó la existencia de herramientas criptográficas en función de asegurar adecuadamente dicha	Elaborar una documentación e implementar un mecanismo para la protección de datos en una transmisión entre usuarios e interfaces.	Por definir	31/7/2023	Coordinador del Área de Sistemas de Información
DSS06-03	No se identificó un mecanismo para verificar que una transacción antes de ser trasladada se le compruebe el direccionamiento, autenticidad, origen e integridad, esto, entre las diferentes aplicaciones.	Elaborar una documentación e implementar un mecanismo para la protección de datos en una transmisión entre usuarios e interfaces.	Por definir	31/7/2023	Coordinador del Área de Sistemas de Información

b. En los códigos utilizados para los hallazgos de la columna "*ID Hallazgo*", se encontró que no todos están definidos con el mismo formato, siendo que en algunos casos después de la nomenclatura de 3 letras y 2 dígitos que utiliza el COBIT 5 para ubicar cada proceso, los dígitos siguientes que corresponden al consecutivo podían ser de 2 o 4 números, esto dependiendo del funcionario que los definiera. Como ejemplos con 2 dígitos están el "*APO06.04, APO09-04, BAI02-03*" y algunos ejemplos definidos con 4 dígitos son el "*APO11.01-02, APO12.01.4.1, DSS04-02-*

07". Importante resaltar que, a nivel de revisión se encontró más facilidad y razonabilidad para los hallazgos que utilizaron los 4 dígitos.

c. Cada uno de los hallazgos del archivo "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*" deberían estar correlacionados con las actividades de los 32 procesos que tuvieron una nota de "*Débil*" o "*Mejorable*". Sin embargo, por la forma en que está definido el cruce de información entre los archivos de los procesos y el Excel del Plan de Acción, en varios hallazgos nos es claro identificar con cuál de las actividades del proceso está relacionada la acción correctiva. Para tener una mejor idea de esta observación, el Plan de acción cuenta con 125 hallazgos, mientras que el total de evaluaciones con nota "*Débil*" o "*Mejorable*" suma 341 actividades, todas estas sin tener un código o identificador que indique con cuál hallazgo va a ser subsanada.

3. Conclusiones

Después de evaluar la documentación indicada en este informe y detallar todas las actividades ejecutadas por la Auditoría Interna como parte de esta revisión, se concluye que el proceso de Autoevaluación de la Gestión de TI cumple con los lineamientos estipulados en el Acuerdo SUGEF 14-17 "*Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*" en cuanto a la evaluación cualitativa que se debe ejecutar sobre los 32 proceso del COBIT 5 aplicables al Banco, esto tomando en cuenta la herramienta utilizada la cual incrementa el detalle de los controles que deben ser valorados para poder cumplir con el estándar.

Por consiguiente, para los 32 procesos y sus 184 prácticas de gestión, la Auditoría Interna encontró razonabilidad sobre las evaluaciones y las notas asignadas a cada proceso, reiterando la limitación de no poder valorar la documentación sustantiva de las 979 actividades que conforman la totalidad de la autoevaluación, esto debido al tiempo disponible para la revisión y al volumen de información que las conformaban.

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."*

Como resultado de la revisión del informe de avance, así como de la documentación complementaria, se detallan las siguientes recomendaciones:

A la Gerencia General

1. En vista del volumen de información que implica el proceso de revisión de la autoevaluación del Marco de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información, para los siguientes años se debe remitir este componente de la Autoevaluación a la Auditoría Interna, con al menos un mes de antelación, con el objetivo de no limitar la revisión sustantiva de las 979 actividades que conforman el instrumento.

   Nivel de Riesgo: **Alto**

2. Para las siguientes Autoevaluaciones, para el archivo "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*", debe establecerse la obligatoriedad de detallar claramente el campo del "*Indicador de Cumplimiento*", el cual debe mostrar el insumo final con que se va a cumplir con el hallazgo en cuestión.

   Nivel de Riesgo: **Medio**

3. Se debe estandarizar el uso del campo "*ID Hallazgo*" del archivo "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*", donde preferiblemente el consecutivo se codifique los más detallado posible, en este caso utilizando 4 dígitos, donde los 2 últimos hagan referencia al número de registro del campo "*Salida BANHVI*" utilizado en la herramienta de evaluación.

   Nivel de Riesgo: **Bajo**

4. Se debe implementar un campo de control adicional en el archivo "*AGTI 21-22 Plan de Accion.xlsx*" con el que se pueda identificar para cada uno de los hallazgos cuál será la actividad de alguno de los 32 procesos que va a ser subsanada una vez que se implemente la acción. Adicionalmente para cada actividad que tenga una nota de "*Débil*" o "*Mejorable*", debe adicionarse un campo que indique el código del hallazgo específico con el que se va a corregir la

situación; teniendo de esta manera un control cruzado entre ambos archivos.

Nivel de Riesgo: **Medio**

Estudio realizado por:

JORGE ANTONIO RAMIREZ BOLAÑOS (FIRMA)

Firmado digitalmente por JORGE ANTONIO RAMIREZ BOLAÑOS (FIRMA)
Fecha: 2022.09.27 17:33:16 -06'00'

MATI. Jorge Ramirez Bolaños
Auditor Encargado

MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA)
Fecha: 2022.09.27 17:42:46 -06'00'

Lic. Mauricio González Zumbado
Auditor Interno a.i.