BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL

AUDITORIA OPERATIVA DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y NORMAS DE SEGURIDAD

FO-OPR-004-2022

22 DE AGOSTO 2022

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito verificar que el proceso de continuidad del negocio, considerando su planeación y ejecución de pruebas, es adecuado para atender los eventuales sucesos catastróficos que pueda enfrentar el Banco Hipotecario de la Vivienda, esto a la luz de las mejores prácticas, de igual manera, se efectuó una validación de las actividades de seguridad físicas que resguardan las instalaciones del BANHVI.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022, de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

Al evaluar los lineamientos y procedimientos de continuidad del negocio, así como el resultado de las pruebas elaboradas por el Banco en conjunto con la empresa contratada Price Waterhouse Coopers Consultores SRL (en adelante PwC), se determina que el sistema ha presentado resultados razonablemente satisfactorios ante los simulacros generados, sin embargo, presentan también oportunidades de mejora en la incorporación de registros y acatamiento de los planes de acción identificados en las pruebas efectuadas.

En cuanto a la valoración de la seguridad física del edificio, se corroboró que el Banco mantiene procesos de control adecuados y mantiene los registros de bitácoras de acceso y marcas de control de rondas requeridos; de igual manera los oficiales designados mantienen sus permisos de portación de armas debidamente al día.

Se reitera a la Administración Activa, su obligación de cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente, en materia del seguimiento y cumplimiento oportuno de las recomendaciones emitidas por los órganos de fiscalización y control que correspondan, así como a las evaluaciones de riesgos.

INDICE

1 INTRODUCCIÓN 4

1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA 4
1.2 OBJETIVO GENERAL 4
1.3 ALCANCE 4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA 4

2 RESULTADOS 5

2.1 ANÁLISIS DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO 5
2.1.2 CONTRATACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS DEL BANHVI 6
2.2 ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD FÍSICA DEL BANCO HIPOTECARIO PARA LA VIVIENDA 9

3. CONCLUSIONES 11

4. RECOMENDACIONES 12

5. ANEXOS 14

ANEXO NO.1 14
RESULTADOS DE LAS PRUEBAS APLICADAS AL SISTEMA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO 14

AUDITORIA OPERATIVA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SEGURIDAD FÍSICA

1 INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo No.22.

1.2 Objetivo General

Verificar que el Plan de Continuidad del Negocio y las Normas de Seguridad institucionales cubran los riesgos más relevantes y aseguren la estabilidad operativa y funcional de la Institución.

1.3 Alcance

Abarcar la documentación vigente a abril 2022, y las actividades de control aplicadas a la continuidad del negocio y a la seguridad institucional que se efectuaron entre enero 2021 y abril 2022.

1.4 Metodología aplicada

Se analizó la documentación aportada por la Dirección Administrativa, Dirección FOSUVI, Dirección FONAVI, Departamento de Tecnología de la Información, Departamento Técnico, Servicios Generales; así como la información específica derivada de la contratación de los “servicios profesionales para el mantenimiento y mejora del Sistema de Continuidad de Negocios del BANHVI”.

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo.

2 RESULTADOS

El Plan de Continuidad del Negocio (PCN) del BANHVI establece las acciones, el personal involucrado y los recursos necesario para actuar contingentemente ante sucesos que impidan o interfieran en el normal funcionamiento de la Organización.

La gestión operativa de la seguridad física del Banco no solo garantiza el cumplimiento de un contrato, sino que principalmente brinda seguridad y confianza con respecto a las condiciones del edificio, las personas que visitan el edificio, la gestión de activos y equipos que ingresan y egresan, entre otros.

2.1 Análisis del Plan de Continuidad del Negocio

El Plan de Continuidad del BANHVI está planteado formalmente en el documento “MN-PO-INST Manual de Políticas Institucional, Ed. 2” aprobado el 15 de julio de 2021, estableciendo como su propósito “definir un marco con los lineamientos para el desarrollo, documentación, implementación, prueba y mejora continua de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, que permita al BANHVI mantener la continuidad de sus procesos críticos en caso de que se vea enfrentado a algún evento de interrupción o desastre”.

Se validó que el Plan de Continuidad vigente actualmente es la versión 2, aprobada por la Junta Directiva mediante el Acuerdo 5, sesión 52-2021 del 23 de junio 2021.

Se comprobó que el Plan de Continuidad abarca roles y responsabilidades debidamente asignados, la definición de los recursos requeridos, procesos y áreas relevantes, y los procedimientos de vuelta a la normalidad.

A fin de comprobar que las partes involucradas conocen su rol y las tareas que deben ejecutar una vez que se determine que se afronta un evento que atente contra la continuidad del negocio, se efectuaron entrevistas aplicadas mediante cuestionarios a las dependencias de Tecnologías de Información, Departamento Financiero Contable, Dirección FOSUVI, Dirección FONAVI, Departamento Técnico y Unidad de Tesorería.

Aplicadas las entrevistas se comprueba las siguientes condiciones en las Áreas Críticas del Banco:

- Cuentan con procedimientos formales y debidamente aprobados sobre su rol en la continuidad del negocio.
- Conocen las funciones que deben ejecutar para desarrollar el plan en caso de ser requerido.
- Cuentan con las herramientas y los recursos necesarios para aplicar el PCN.
- Además, se consultó a las dependencias señaladas si consideran que dentro de las funciones de sus departamentos es necesario añadir nuevas tareas al PCN; validando de esta manera que a criterio de las Jefaturas no existen tareas criticas excluidas en el Plan.

2.1.2 Contratación para el mantenimiento y mejora del Sistema de Continuidad de Negocios del BANHVI

El BANHVI contrató mediante la figura de licitación abreviada, una empresa que se encargue de ejecutar mediante la modalidad de servicios profesionales, el mantenimiento y mejora del Sistema de Continuidad de Negocios del BANHVI. Esta contratación se gestionó mediante la licitación N°2020LA-000002-0016400001 y fue adjudicada a la empresa Price Waterhouse Coopers (PwC).

El fin de la contratación es efectuar un análisis de la conformación del PCN, su contenido y ejecutar pruebas que validen que el Plan de Continuidad del Negocio es adecuado y se implemente de forma correcta. Los objetivos específicos que persigue la contratación son:

• Elaborar un plan de proyecto tomando como referencia las buenas prácticas del PMBOK, para el seguimiento y la definición de la programación de tareas, fechas y recursos requeridos para la elaboración de los entregables del proyecto.

• Revisar los documentos relacionados con el sistema de continuidad de negocio del BANHVI, para actualizar, documentar y reportar, en coordinación con el personal que designe el BANHVI, los cambios o mejoras que se requieran.

• Diseñar e implementar un plan de pruebas para el Sistema de Continuidad de Negocio del BANVHI, considerando el objetivo de cada una, el escenario a desarrollar, los supuestos, las actividades y los recursos requeridos para su ejecución.

• Elaborar un plan de sensibilización del cambio que incluya la planificación, ejecución y documentación de actividades anuales de sensibilización y de divulgación o comunicación al personal del Banco sobre continuidad de negocio, el Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de comunicación en crisis del BANHVI, asimismo, el material que se requiere para las actividades y comunicación, según la audiencia.

• Brindar informes sobre las pruebas realizadas, sus resultados y las recomendaciones respectivas para la mejora del Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Comunicación en Crisis.

• Realizar la actualización del Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Comunicación en Crisis, y los procedimientos vinculados, basada en las oportunidades de mejora identificadas con la ejecución de las pruebas y las revisiones a los demás componentes del Sistema de Continuidad de Negocio.

Los resultados evaluaciones fueron presentados a la Administración mediante cuatro entregables, cuyo resultado se resume a continuación:

Tabla 1. Resultado de las pruebas elaboradas por PwC para el mantenimiento y mejora del Sistema de Continuidad de Negocios

Número de prueba	Aspecto que evalúa	Resultado	Actividades del Plan de Acción
Prueba 1	Activación de Crisis	Prueba sin errores identificados	9
Prueba 2	Comunicación con entes externos	Prueba sin errores identificados	2
Prueba 3	Procedimientos Contingentes	Prueba sin errores identificados	5
Prueba 4	Contingencia para la gestión de RRHH	Prueba sin errores identificados	5

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las pruebas aplicadas por PwC

Al analizar los informes de prueba presentados, se corrobora que estos abarcan los objetivos planteados en la contratación, determinando los tipos de prueba planteados, qué tareas se ejecutarían, las personas y recursos involucrados, los responsables de las pruebas y tablas de validación del resultado de cada una de las tareas planteadas en la prueba.

A raíz de las evaluaciones generadas, se planean las nuevas versiones del Plan de Continuidad del Negocio en su versión 3, emitida el 01 de junio 2022 y que está en etapa de revisión; de igual manera se presenta la versión 5 del Plan de Comunicación en Crisis, la cual se realiza con fecha del 01 de junio 2022 y que también está en estado de revisión.

Si bien se corrobora que las pruebas no evidenciaron fallas graves ni errores en la ejecución de las tareas, es relevante señalar que al final de cada evaluación si se identifican lecciones aprendidas que generan una serie de recomendaciones que se plantean a modo de “Plan de Acción”, de modo que sean incorporadas en los procedimientos y modificaciones que sufra el Plan de Continuidad del Negocio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen en su punto 4.1 Actividades de Control, que la Organización debe: “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”

Una vez analizado el proceso de recepción de las pruebas de Continuidad del Negocio que se desarrollaron, se comprueba que no se cuenta con un proceso de seguimiento y control que corrobore que las acciones señaladas en el plan de acción sean incorporadas en las eventuales modificaciones que sufran los procedimientos y el PCN.

2.2 Análisis de la Seguridad Física del Banco Hipotecario para la Vivienda

La regulación de la seguridad física del Banco está documentada en el “Plan de Seguridad Institucional” emitido en abril 2022.

El reglamento vigente norma las actividades de ingreso de personal, visitantes, ingreso y salida de vehículos, de activos, equipos electrónicos, las tareas a realizar por parte del personal de seguridad y casos de emergencia entre los elementos principales.

A fin de validar que se cumpla con las normas de seguridad establecidas, se efectuó una comprobación del correcto uso y aplicación de las bitácoras de:

- Uso de vehículos institucionales
- Control de ingreso y salida de vehículos
- Ingreso y salida de activos y equipos electrónicos
- Ingreso de visitantes
- Registro de eventos

De la revisión efectuada se comprueba que la seguridad institucional cumple con los requerimientos establecidos por la normativa.

Se requirió al Área de Servicios Generales el control de marcas de las rondas que deben ejecutar los oficiales de seguridad a fin de validar que efectivamente se realicen y se cumpla con la función de vigilancia continua por parte del personal, comprobando son realizadas con la periodicidad establecida en la normativa (cada 30 minutos). Finalmente, se solicitó a los funcionarios de seguridad sus permisos de portación de armas y se comprobó que se encuentran al día.

El Cartel para la Contratación de los Servicios de Seguridad señala en el punto 27, inciso 3 que el Área de " Servicios Generales del Departamento Administrativo, será quien figurará como Supervisor del BANHVI y administrador del contrato, establecerá los canales de coordinación y de control necesarios para verificar la correcta realización del servicio contratado. En caso de discrepancia en las órdenes, privará siempre la opinión y autoridad del encargado de Servicios Generales y la Directora Administrativa del BANHVI."

Al respecto, se determina que, si bien las evaluaciones efectuadas en este estudio evidencian que se cumplen los aspectos contratados en temas de seguridad, el Área de Servicios Generales no cuenta con actividades de control formales y documentadas que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de la empresa tanto en sus aspectos administrativos referentes a su relación contractual con el BANHVI, como en las funciones operativas de la prestación del servicio.

Al respecto es importante señalar que el estudio de Auditoría “FO-OPR-001-2022 Auditoría Operativa Área de Servicios Generales”, identificó esta debilidad y al respecto planteo la siguiente recomendación: “levantar, para cada proveedor de los servicios de seguridad y limpieza, los expedientes con la información establecida en los carteles, principalmente en lo relacionado a los permisos de portación de armas de los oficiales que se encuentran en servicio”.

3. CONCLUSIONES

El proceso de Continuidad del Negocio es un elemento clave en la gestión empresarial actual, ya que permite identificar los procesos críticos y prever fallas o interrupciones en la prestación de los servicios que atienden dichos procesos, estableciendo las acciones necesarias que permitan a la Organización enfrentar estas condiciones y restablecer el servicio al público brindando los servicios esenciales en tiempos razonables.

Al analizar el Plan de Continuidad del Negocio vigente en el Banco se concluye que abarca los aspectos críticos de la gestión del BANHVI y que razonablemente considera los principales riesgos que podrían enfrentarse ante eventuales desastres o situaciones que afecten la atención al público. Esta consideración es avalada por las pruebas efectuadas en conjunto con la empresa PwC y que arrojan resultados positivos con respecto al PCN. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la documentación y gestión de los controles que permitirían reforzar la validación de los resultados obtenidos.

En el área de seguridad física de la Institución, se valida que, si bien se cumplen con los parámetros contratados, existen oportunidades de mejora en la gestión de supervisión y control que ejerce el Área de Servicios Generales.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con la Ley General de Control Interno No.8292:

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.

<u>Dirección Administrativa</u>

4.1 Establecer un registro de los planes de acción planteados en las pruebas de continuidad del negocio a fin de asegurar que una vez que sea debidamente analizada su conveniencia, se incorporen a los procedimientos y normativa oficial del Banco.

Remitir a esta Auditoría copia de la estrategia de dicha recomendación, debidamente

detallado por actividad y plazo de implementación, incluyendo los indicadores de medición que se establezcan al respecto.

Nivel de Riesgo: Medio

<u>Departamento de Servicios Generales</u>

4.2 Definir y llevar a cabo actividades de control que regulen las actividades operativas que se contratadas al servicio de seguridad y vigilancia, de forma tal que se asegure su cumplimiento en aspectos de calidad, gestión y servicio.

Nivel de Riesgo: Medio

Firmado digitalmente por RONNY SANCHEZ FERNANDEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.08.22 15:10:36 -06'00'

Lic. Ronny Sánchez Fernández
Oficial 4
Auditoría interna

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2022.08.22 17:04:47 -06'00'

MBA Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno

5. ANEXOS

Anexo No.1

Resultados de las pruebas aplicadas al sistema de continuidad del negocio

BANHVI_Informe de Prueba #1y#2-2022.pdf

BANHVI_Informe de Prueba #3-2022_v2.pdf

BANHVI_Informe de Prueba #4-2022.pdf