BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA

INFORME FINAL

OP-OPR-002-2024
AUDITORÍA OPERATIVA DEL PROCESO DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y NORMAS DE SEGURIDAD

09 DE JULIO 2024

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO 3
INTRODUCCION 4
1.1. Origen del estudio 4
1.2. Objetivo General 4
1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría 4
1.4. Metodología aplicada 4
1.5 Criterios de auditoría 5
1.6 Comunicación preliminar de los resultados del estudio 5
2.1 Revisión de políticas y procedimientos de Continuidad de negocio y Normas de Seguridad 5
2.2 Seguimiento de ejercicios y pruebas para ejercitar y probar los procedimientos de continuidad 6
2.3 Verificación que las áreas involucradas conozcan su rol y el proceso de capacitación al personal en temas de continuidad de negocio 7
2.4 Normas de Seguridad 7
2.5 Seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y de otras instancias 8
I. CONCLUSIONES 8
II. RECOMENDACIONES 9
4.1 A MARGOTH CAMPOS, DIRECTORA ADMINISTRATIVA, O A QUIEN EJERZA EL CARGO: 10
Anexo Nº1 11

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?
La Auditoría tuvo como propósito comprobar que el Banco Hipotecario de la Vivienda cumple con la administración eficiente y eficaz en la continuidad del negocio y Normas de seguridad. El análisis se realizó para el período comprendido del 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023 (ampliándose cuando se consideró necesario).

¿Por qué es importante?
La continuidad del negocio en el Banco Hipotecario de la Vivienda es un proceso de gran relevancia para la adecuada toma de decisiones, están claramente definidos los objetivos en el Sistema de Gestión de continuidad del negocio, existen planes y estrategias. Además, una vez al año se dispone de un plan de pruebas `para ejercitar y aprobar los procedimientos de continuidad del negocio contado con el apoyo de una firma externa para la realización.

En cuanto a las Normas de seguridad, en el banco existe un Plan de Seguridad Institucional que tiene como objetivo general Data a los usuarios (colaboradores, proveedores y visitantes) de los conocimientos que permitan tomar las medidas preventivas y correctivas que conciernen a su protección personal dentro de cualquier espacio físico del BANHVI.

¿Cómo lo auditamos?

Para la ejecución de esta auditoría se aplicaron cuestionarios de control interno, específicamente en la etapa de planeación y diferentes pruebas en la etapa de examen (análisis sobre los documentos aportados por la Unidad de Riesgos y la Dirección Administrativa)
Además, se realizó la aplicación de cuestionarios de control interno del proceso de gestión de riesgos.

¿Qué encontramos?
Durante el desarrollo de la auditoría, verificamos que la Dirección Administrativa cuente con el procedimiento PA-GABS-AS-PR03 Seguridad Institucional, donde indica que el Área de Servicios Generales debe efectuar el simulacro en la fecha y hora establecida, sin embargo, no se realizó en los años 2022 y 2023.

¿Qué sigue?
Se giran dos recomendaciones a la Dirección Administrativa para subsanar las deficiencias expuestas en el presente estudio de Auditoría. Además, se reitera 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 y los planes de mitigación de riesgos propuestos, con el fin de fortalecer la gestión del sistema integral de valoración de riesgos.

INTRODUCCION

1.1. Origen del estudio

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2024, de conformidad con el Artículo 31 de la Ley 7052 del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, y el Artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, en los que se establece que la Auditoría Interna deberá velar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos del BANHVI.

1.2. Objetivo General

Evaluar la adecuación y efectividad de los planes y procedimientos establecidos para asegurar la continuidad de negocio y la seguridad en situación de crisis, de acuerdo con la normativa aplicable al banco.

1.3. Naturaleza y alcance de la auditoría

El estudio comprende las actividades desarrolladas del 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre 2023, así como la evaluación de hechos subsecuentes.

Esta evaluación se realizó con el fin de verificar si las actividades asociadas con los procesos de continuidad y seguridad cumplen con el objetivo estratégico “Mejorar y fortalecer, de manera sistemática, el ambiente de control y la cultura de cumplimiento, así como el alineamiento organizacional para la gestión de riesgos.

Se revisaron los procedimientos asociados a la Continuidad del negocio que son parte del proceso de Gestión Institucional Riesgos. Además, se revisaron los procedimientos asociados para el cumplimiento de las normas de Seguridad Institucional del proceso de Gestión de Adquisiciones.

1.4. Metodología aplicada

La metodología de trabajo aplicada se fundamenta en lo establecido en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna para la Fiscalización de Control Interno, emitido y aprobado por el Auditor Interno. Además, se aplican los criterios contenidos en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República, así como las normas y directrices emitidas por el BANHVI para la gestión operativa. Se aplicaron técnicas de auditoria durante el desarrollo del trabajo, tales como, entrevistas, reuniones, análisis de información, y otras, sobre la información obtenida para verificación.

De acuerdo con la metodología de trabajo de la Auditoria, los papeles de trabajo se someten a la verificación del sistema de calidad interno y a la supervisión de auditoría.

Los resultados obtenidos del análisis, así como la documentación respaldo fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo, en el expediente físico y electrónico custodiado en el Sistema de la Auditoría Interna. Las deficiencias detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el apartado de Resultados.

1.5 Criterios de auditoría

Los criterios de auditoría fueron comunicados a la funcionaria directora administrativa mediante el oficio BANHVI-AI-OF-021-2024 del 12 de febrero del 2024.

1.6 Comunicación preliminar de los resultados del estudio

La reunión de presentación de resultados de la revisión de auditoría (conferencia final) se realizó mediante reunión virtual el día 18 de abril del 2024, con la participación de la funcionaria de la Dirección Administrativa.

El informe preliminar fue remitido a la Dirección Administrativa mediante oficio BANHVI-AI-OF-081-2024 del 18 de junio 2024, con el objetivo de obtener, a más tardar el día 24 de junio del 2024, sus apreciaciones y comentarios sobre el contenido de este, sin embargo, no tuvimos respuesta.

RESULTADOS

De la lectura, estudio y análisis de la respuesta a las consultas, reuniones, verificación de los procedimientos, y otros documentos valorados, se detallan las siguientes observaciones:

2.1 Revisión de políticas y procedimientos de Continuidad de negocio y Normas de Seguridad

Se verificó la existencia de políticas y procedimientos que regulan los procesos y actividades que comprenden la gestión de Continuidad de negocio y Normas de Seguridad. La Dirección Administrativa actualmente cuenta con el procedimiento PA-GABS-AS-PR03 Seguridad Institucional, secuencia 22 Actividad Realizar el

simulacro, sin embargo, no lo están ejecutando. De acuerdo con el correo electrónico de la Dirección Administrativa enviado el 01 de marzo a esta Auditoría indica que se había realizado el simulacro del año 2022 y le dieron seguimiento a su ejecución y resultado, pero no fue levantado el informe correspondiente y el simulacro del año 2023 no fue realizado.

En el punto 15 de la Ley General de Control Interno 8292

"Actividades de control

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que con lleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

En el punto 4.4 del Manual de Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República se detalla:

"4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

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."

Al no cumplir con lo indicado en el procedimiento *"PA-GABS-AS-PR03 Seguridad Institucional"* que tiene como propósito *"Mantener un Plan de seguridad actualizado para brindar protección al personal del banco, visitante, activo e instalaciones físicas del BANHVI"*, se podrían estar generando riesgos respecto al control de activos y la seguridad de los mismos y del personal y eventualmente daños económicos generados por dichos riesgo.

2.2 Seguimiento de ejercicios y pruebas para ejercitar y probar los procedimientos de continuidad

De acuerdo con la revisión del seguimiento de ejercicios y pruebas para ejercitar y probar los procedimientos de continuidad, se solicitó el plan de pruebas y las diferentes pruebas que se realizaron en el 2023, con resultado satisfactorio.

2.3 Verificación que las áreas involucradas conozcan su rol y el proceso de capacitación al personal en temas de continuidad de negocio

Se revisó la Estrategia de la Implementación del Plan de capacitación y concientización y el calendario de implementación y el contenido. Además, el objetivo del documento el alcance, temas, periodicidad y técnicas de comunicación, con resultado satisfactorio.

2.4 Normas de Seguridad

De acuerdo con la revisión del cartel para la Contratación de los servicios de seguridad se establece en el punto 25: Administrador del Contrato: *"**El administrador del contrato y contraparte técnica del BANHVI para esta contratación es el encargado del área de Servicios Generales Sr. Josué Arley Campos"*** **según información señalada en el punto 6) del cartel.**

***"Esta persona 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 su opinión y autoridad y la directora Administrativa del BANHVI**."(el destacado es nuestro)*

Sin embargo, se pudo determinar que dicho funcionario fue trasladado a funciones relacionadas con el desarrollo del sistema OPTIMUS, por lo que se le solicito al Departamento de Recursos Humanos el documento sobre la sustitución de este funcionario, el cual fue recibida el 23 de mayo 2024, señalando que la prórroga de nombramiento interino del señor Marco Antonio Sánchez Araya, fue emitida el 02 de mayo 2024, indicando el ingreso desde el 10 de abril hasta el 30 de setiembre de este año, reemplazando de manera interina al señor Arley Campos. No obstante, se solicito a la secretaria de la Dirección Administrativa la adenda al Contrato de seguridad con el cambio de responsable de la seguridad del banco, sin que se tuviera respuesta al respecto.

Además, se verificó la comprobación de uso de bitácoras en la recepción y caseta, donde se detalle el personal que se encuentra laborando en horas después de las 17:00 horas y días no hábiles, control de ingreso y salida de todo activo y el equipo utilizado en el desempeño de sus labores, por parte de los oficiales de seguridad con resultado satisfactorio.

Se revisó que los oficiales de seguridad tengan al día el permiso de portación de armas, sin embargo 2 oficiales al momento de la revisión tenían su permiso de portación de armas vencido; en correo del 04 de marzo remitido por parte del Encargado de Servicios Generales a la Auditoría Interna, envió la certificación de aprobación emitido por el Ministerio de Seguridad Pública y copia del carné de

aportación de armas, indicando que únicamente quedaba pendiente la cita para que procedan a retirar el carné.

2.5 Seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y de otras instancias.

De acuerdo con el seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna se revisó una recomendación incumplida.

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.

Se reviso el informe de riesgos BANHVI-UR-OF-057-2023 enviado el 12 de octubre del 2023 por la Jefatura de Riesgos de ese momento, donde se indicaron dos recomendaciones:

1. Dar seguimiento a las acciones que quedaron pendiente de atender en el presente ejercicio de actualización, referentes a los riesgos asociados a actividades críticas que ejecuta el Departamento de Análisis y Control, así como las acciones de mitigación propuestas que se encuentran en estado indefinido y que deben ser valoradas con el Departamento de Tecnologías de Información.
2. A la Comisión de continuidad del negocio dar seguimiento a la solicitud planteada a la empresa consultora Price Waterhouse Cooper, para que revise e integre los resultados de la actualización de los riesgos de continuidad contenidos en el presente informe, al Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y que emita las recomendaciones técnicas correspondientes.

Además, la Unidad de Riesgos envió el Informe BANHVI-UR-OF-057-2023 a la Comisión de Continuidad del Negocio el 19 de marzo del 2024 con copia a esta Auditoría. El plan de acción de estas recomendaciones no se ha iniciado, no obstante, la fecha de cumplimiento es el 30 de noviembre del 2024.

I. CONCLUSIONES

En criterio de esta Auditoría Interna y con base en la revisión el proceso del Plan de continuidad y Normas de seguridad del BANHVI definen claramente las responsabilidades y los puntos de control están debidamente documentados, sin embargo; el procedimiento PA-GABS-AS-PR03 indica que el asistente 3

Coordinador del Área de Servicios realiza el informe de resultados dos días después de realizado el simulacro y lo envía a la Dirección Administrativa, sin embargo no fue emitido este informe para los años 2022 y 2023.

Mediante el informe de Auditoría Operativa del Plan de Continuidad del Negocio y Normas de Seguridad Nº FO-OPR-004-2022 se emitió la recomendación en estado "incumplida" y de acuerdo con el correo enviado por la Unidad de Riesgos del 18 de marzo, se encuentran dos recomendaciones pendientes con fecha de cumplimiento del 30 de noviembre del 2024, las cuales no han sido iniciadas.

En las normas de seguridad de la institución se cumple satisfactoriamente el perfil contratado, sin embargo, no se cuenta con una adenda al contrato de seguridad donde indica el nuevo responsable de la seguridad del banco, debido al cambio de funciones del señor Arley Campos.

II. 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.

4.1 A MARGOTH CAMPOS, DIRECTORA ADMINISTRATIVA, O A QUIEN EJERZA EL CARGO:

4.1.1 Se recomienda agilizar las acciones pertinentes para cumplir oportunamente con la recomendación de la Auditoría Interna que se encuentra incumplida relacionada con *"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."*, considerando la mitigación de riesgos que eso puede significar.

Nivel de Riesgo: Alto

4.1.2 Definir, llevar a cabo y documentar de acuerdo con las disposiciones vigentes, el Simulacro de Plan de Continuidad, establecido para el año 2024, en los términos señalados en el procedimiento PA-GABS-AS-PR03 Seguridad Institucional

Nivel de Riesgo: Medio

4.1.3 Con base en el nombramiento en propiedad o interino, del funcionario Encargado de Servicios Generales, proceder con la emisión de una adenda al contrato de seguridad donde indique el responsable de la seguridad del banco, caso contrario, establecer un funcionario de más alto nivel, como responsable de dicho contrato.

Nivel de Riesgo: Alto

ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA) Firmado digitalmente por ANDREA ARAYA SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.07.09 12:02:02 -06'00'

LICDA ANDREA ARAYA SALAS
AUDITOR ENCARGADO

MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA) Firmado digitalmente por MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO (FIRMA) Fecha: 2024.07.09 14:03:43 -06'00'

LIC MAURICIO GONZALEZ ZUMBADO
AUDITOR INTERNO A.I.

Anexo Nº1
Recomendaciones de Auditoría Interna y acuerdo del Comité de Riesgos

Organo Fiscalizador	Informe	Detalle de recomendación	Fecha de informe	Fecha de Cumplimiento (actual)	Responsable Cumplimiento
Auditoría Interna	FO-OPR-004-2022	Establecer un registro de los planes de acción planteados en la pruebas de continuidad del negocio a fin de asegurar que una vez que sea debidamente analizadas 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.	23/08/2022	28/04/2023 Incumplida	Dirección Administrativa
Comité de Riesgos	BANHVI-UR-OF-0057-2023	Dar seguimiento a las acciones que quedaron pendientes de atender en el presente ejercicio de actualización, referentes a los riesgos asociados a actividades críticas que ejecuta el Departamento de Análisis y Control, así como las acciones de mitigación propuestas que se encuentran en estado indefinido y que deben ser valoradas con el Departamento de Tecnologías de Información.	06/11/2023	30/11/2024	Comisión de continuidad del Negocio
Comité de Riesgos	BANHVI-UR-OF-0057-2023	A la Comisión de Continuidad de Negocio dar seguimiento a la solicitud planteada a la empresa consultora Price Waterhouse Cooper, para que revise e integre los resultados de la actualización de los riesgos de continuidad contenidos en el presente informe, al Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y que emita las recomendaciones técnicas correspondientes.	12/10/2023	30/11/2024	Comisión de continuidad del Negocio

Fuente:Estado de recomendaciones de Auditoría Interna a febrero 2024 y Informe BANHVI-UR-OF-0057-2023 del 12/10/2023