

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA**

Informe de Seguimiento CO-ES-001-2025

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL SEGUIMIENTO AL
PLAN DE ACCIÓN ACUERDO CONASSIF 5-17
AL 31-07-2025**

20/08/2025

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la auditoría

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el año 2025 y está en función de los resultados de la auditoría externa solicitada por SUGEF mediante oficio SGF-1051-2023 del 28 de abril de 2023 y del oficio SUGEF SGF-2216-2024 de fecha 23 de octubre de 2024. Su revisión se fundamenta en el punto c), artículo 14, sección IV, del Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo CONASSIF 5-24.

1.2 Objetivo

Evaluar si la información remitida por la Administración referente al avance en la implementación del Plan de Acción Acuerdo CONASSIF 5-17 con corte al 31 de julio de 2025, es consistente según los requerimientos y la documentación de respaldo suministrada para cada una de las acciones que para este corte presentaron un avance del 100%.

1.3 Alcance

El estudio abarcó la documentación remitida en el oficio BANHVI-DTI-OF-0108-2025 del 11 de agosto de 2025 remitido por el Departamento de Tecnologías de Información, así como los anexos y evidencia incluida en dicho documento. También se valoró información adicional ubicada en la Intranet institucional, así como la actualización de los documentos remitidos por el área de Tecnologías de Información vía correo electrónico en el proceso de 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 CONASSIF 5-17 “*Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*”.

Dado que se trata de un proceso de seguimiento a un Plan de Acción, cuya valoración se hace directamente con la Administración, no se realizan los procesos de comunicación y audiencia, en los términos establecidos en los Lineamientos de Comunicación de Resultados de la Auditoría Interna, sino que se comunican los resultados de forma directa.

2. RESULTADOS

2.1 Verificación de Información

Según los datos enviados por el Departamento de Tecnologías de Información como documentos anexos al oficio BANHVI-DTI-OF-0108-2025 del 11 de agosto de 2025, la Auditoría Interna logró realizar las siguientes verificaciones:

- a) En la matriz se mantienen los mismos 215 hallazgos correspondientes al resultado de la auditoría externa de TI, elaborado por la firma Deloitte & Touch S.A., y aprobada por la Junta Directiva del BANHVI, en la sesión ordinaria No. 57-2024 del 22 de julio de 2024 (*"Anexo BANHVI-DTI-OF-0108-2025 Matriz Seg PA CONASSIF 5-17 al 31-07-25 vF"*).
- b) Según lo detallado en el documento *"Anexo BANHVI-DTI-OF-0108-2025 Informe Seg PA CONASSIF 5-17 al 31-07-25 vF"*, las fechas de inicio y fin de la totalidad del proyecto se mantienen iguales a las fechas originales, esto es del 01-07-2024 al 31-12-2027.
- c) Se realizó el cálculo sobre las fechas de inicio y fin de cada uno de los 215 hallazgos, para determinar que fueran las mismas a las presentadas en el informe original. En este apartado se encontró que a dos de las acciones se les cambió la fecha de finalización, específicamente la acción **A-APO07-3** paso dicha fecha del 31/3/2025 al 31/12/2025 (sin embargo, a la fecha de corte ya estaba cumplida al 100%), y la acción **A-DSS01-2** cambio su fecha de conclusión del 31/3/2025 al 30/11/2025. Estas modificaciones fueron remitidas en el informe anterior (con corte al 31 de marzo de 2025) a la Junta Directiva del Banco, y el documento que fue aprobado (con sus cambios respectivos) en el acuerdo 2 de la sesión 24-2025 del 24 de abril de 2025.
- d) Utilizando la metodología del promedio simple del total de actividades por ejecutar, se determinó que el porcentaje total de acciones completadas es de un 39,77%, mientras que el porcentaje de acciones esperadas a la fecha de corte era de un 40,65%, existiendo una desviación negativa total de -0,87%.

- e) Para el nuevo corte de revisión se localizaron en total 10 acciones cumplidas al 100%. (*"Anexo BANHVI-DTI-OF-0108-2025 Matriz Seg PA CONASSIF 5-17 al 31-07-25 vF"*). Sobre este punto se amplía en la siguiente sección 2.2 de este documento.
- f) Existen 36 acciones que se encuentran en ejecución, las cuales cuentan con un porcentaje de avance mayor a un 0% y menor al 100% (*"Anexo BANHVI-DTI-OF-0108-2025 Matriz Seg PA CONASSIF 5-17 al 31-07-25 vF"*).
- g) Se ubicaron 95 acciones que presentan un 0% de avance a la fecha de corte, de las cuales 19 tuvieron que haber empezado el 01/06/2025 y una el 21/07/2025, y que forman parte de las acciones con brechas negativas detalladas en la sección 2.3 de este informe.

2.2 Acciones Ejecutadas al 100%

Para el corte al 31/07/2025 se presentaron 10 acciones nuevas que fueron ejecutadas al 100% (Cumplidas). Sobre dichas acciones la revisión se centró verificar que se presentara toda la documentación respectiva, y que esta fuera suficiente y pertinente para cumplir con lo solicitado en la sección del *"Detalle de la acción"* y *"Entregable de cumplimiento"*.

Después de haber evaluado cada una de estas acciones, se encontró razonabilidad entre la documentación de respaldo y lo solicitado para el cumplimiento de cada acción, así como las justificaciones detalladas en el campo de *"Observaciones"* del archivo utilizado como herramienta de seguimiento para la implementación de los hallazgos de la auditoría externa (*"Anexo BANHVI-DTI-OF-0108-2025 Matriz Seg PA CONASSIF 5-17 al 31-07-25 vF"*).

Adicionalmente, a este corte ya se cuenta con un total de 53 acciones ejecutadas al 100%, las cuales representan un 28.37% del total acciones resultantes de la evaluación externa. En este total se incluyen 6 acciones que estaban pendientes del plan de trabajo anterior.

2.3 Acciones con brechas negativas

De acuerdo con la fecha de corte al 31 de julio de 2025, al evaluar los porcentajes de avance completados versus los porcentajes esperados, se localizaron 32 acciones que presentan brechas de avance negativas. De este resultado se destaca lo siguiente:

- a) Las acciones que presentan mayor desviación negativa son la **A-APO07-2** y la **A-APO07-2-2019**, ambas con un -50% respectivamente. Adicionalmente para estas acciones el dueño del proceso está solicitando en este nuevo corte un cambio de fecha de finalización para el 30/09/2025.
- b) Se localizaron 20 acciones con brechas negativas que tuvieron que haber iniciado antes de la fecha de corte, pero no presentaron ningún avance.
- c) Las acciones **A-APO12-3** y **A-APO12-6** además de presentar una brecha de avance negativa, tuvieron que haber finalizado el 31/07/2025, con un atraso de un 20% y un 5% respectivamente.
- d) Como se indicó en el punto c) de la sección 2.1, la acción **A-DSS01-2** para este informe ya contaba con un cambio en la fecha de finalización para el 30/11/2025, siendo inicialmente esa fecha el 31/03/2025. Sin embargo, aún ya con la modificación de fecha final aplicada, para este corte presentó una brecha negativa de un 29.54.

En el siguiente cuadro se resumen las acciones localizadas con brechas negativas, así como el resumen de las observaciones anteriores:

Tabla 1 - Acciones con Brechas Negativas

IDENTIFICADOR DE LA ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	PORCENTAJES DE BRECHAS NEGATIVAS												TOTAL ACCIONES	
			-50,00%	-45,00%	-40,00%	-30,00%	-29,54%	-25,00%	-20,00%	-13,79%	-8,18%	-6,52%	-5,00%	-4,60%		-2,00%
A-APO07-2 (*) (***)	1/8/2024	31/7/2025	3													3
A-APO07-2-2019 (*) (***)	1/8/2024	31/7/2025	1													1
A-APO07-5	1/8/2024	1/12/2025		1												1
A-APO11-1 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-10 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-11 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-12 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-13 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-14 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-15 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-16 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-17 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-18 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-2 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-3 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-4 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-5 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-6 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-7 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-8 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO11-9 (**)	1/6/2025	31/12/2027										1				1
A-APO12-3 (***)	6/1/2025	31/7/2025							2							2
A-APO12-6 (***)	6/1/2025	31/7/2025											1			1
A-DSS01-2 (****)	1/9/2024	30/11/2025					2									2
A-DSS02-1 (****)	27/1/2025	27/5/2025							1							1
A-DSS03-1	6/1/2025	19/12/2025												1		1
A-DSS03-2	16/7/2025	13/11/2025								1						1
A-DSS04-4	1/11/2024	30/10/2025						1								1
A-PA03-3 (***)	2/12/2024	31/7/2025													1	1
A-PA04-2 (***)	20/1/2025	20/5/2025			1											1
A-PA04-5 (***)	27/1/2025	26/6/2025				1										1
A-PA04-6 (**)	21/7/2025	19/12/2025									1					1
Total general			4	1	1	1	2	1	3	1	1	18	1	1	1	36
Notas: A pesar de que da un total de 36 acciones, en realidad se cuentan únicamente 32 porque algunas se repiten (A-APO07-2, A-APO12-3 y A-DSS01-2)																
(**) Para este nuevo corte se está pidiendo prórroga de estas 2 acciones para que su fecha de finalización se traslade al 30/09/2025																
(***) 20 acciones que además de presentar brechas negativas, no fueron iniciadas en la fecha estipulada																
(****) 8 acciones vencidas a la fecha de revisión y con brechas de avance negativas																
(*****) A esta acción se le modificó la fecha de vencimiento, y aún así presenta un brecha negativa																

Fuente: Auditoría Interna

3. CONCLUSIONES

La revisión efectuada permitió constatar que las acciones reportadas como cumplidas al 100% cuentan con evidencia documental suficiente, pertinente y consistente, la cual se encuentra debidamente alineada con los entregables definidos en el plan de acción y respaldada en las observaciones de la matriz de seguimiento. Ello otorga razonabilidad al cumplimiento informado por la Administración y brinda confianza respecto a la veracidad del avance reportado.

Asimismo, se determinó que el informe de avance refleja de manera razonable el estado actual de ejecución del plan de acción, en la medida en que se mantiene un riguroso criterio técnico de verificación documental. No obstante, el análisis también evidencia la necesidad de fortalecer los esfuerzos institucionales para asegurar la ejecución oportuna de las acciones en curso, así como para mitigar los atrasos identificados en aquellas que aún no registran progreso o presentan brechas negativas respecto al cronograma originalmente establecido.

En consecuencia, si bien los resultados demuestran avances significativos en la implementación del plan de acción, persisten desafíos que demandan un compromiso sostenido de la Administración para alcanzar las metas proyectadas dentro de los plazos aprobados y garantizar con ello el cumplimiento integral de las disposiciones del acuerdo CONASSIF 5-17.

4. RECOMENDACIONES

4.1 Genaro Fuentes Abarca, Jefatura de TI o quien ocupe su cargo

4.1.1 Se requiere que, en los próximos informes de avance, y cuando así sea solicitado por el responsable de la acción, se incorpore una nueva sección destinada exclusivamente a la solicitud de ampliación de la fecha de cumplimiento o finalización de alguna acción. En este apartado deberán consignarse, de manera detallada, las acciones sujetas a modificación, la fecha de finalización original, la nueva fecha propuesta, el porcentaje de avance real al corte del informe y la justificación que respalde la solicitud de ampliación.

El propósito de esta incorporación es facilitar a la Junta Directiva la identificación y valoración de dichas solicitudes antes de la aprobación de los informes de avance, dado que, en la actualidad, estos cambios se plantean en la sección de “*Observaciones*”, la cual suele ser extensa e incluir información diversa.

Nivel de Riesgo: **Medio**

MATl. Jorge Ramirez Bolaños
Auditor Encargado

Lic. Mauricio González Zumbado
Auditor Interno a.i.
