

**BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA
AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME FINAL
AUDITORIA OPERATIVA SOBRE PROCESOS DE SEGURIDAD
APLICADOS EN EL BANHVI**

03 DE MARZO 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría se realizó con el propósito de evaluar los controles existentes en el Área de Servicios Generales, para la verificación del cumplimiento de las disposiciones del Plan de Seguridad del Banco y el contrato de este servicio, suscrito con un tercero para tal efecto.

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020 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 y con una fecha de corte al 31-12-2020.

En la evaluación efectuada se determina en términos generales, un adecuado cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan de Seguridad del Banco, por parte de la empresa contratada, que realiza las labores de vigilancia y seguridad institucional y del Encargado del Área de Servicios Generales del Banco. Asimismo, se observa un cumplimiento aceptable de las disposiciones relacionadas con la atención de la Pandemia por COVID 19.

Se detectan oportunidades de mejora en la comunicación de ingreso y salida de funcionarios como empleados de la Institución, en el uso de la información generada por los sistemas de circuito cerrado de video y de monitoreo de vehículos a través de GPS, cuyo fortalecimiento podría permitir mejores controles y la disposición de información estadística para toma de decisiones a futuro.

Adicionalmente, mediante este informe, se emitieron nuevas recomendaciones para que se establezcan las medidas necesarias que subsanen las debilidades determinadas en la revisión de auditoría.



AUDITORIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE SEGURIDAD APLICABLES EN EL BANHVI

Informe Final FO-OPR-003-2020

INDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	4
1.3 ALCANCE	4
1.4 METODOLOGÍA APLICADA	5
2 RESULTADOS.....	5
2.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	5
2.2 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS DEL PLAN DE SEGURIDAD, A TRAVÉS DE PRUEBAS CON CÁMARAS DE SEGURIDAD	7
2.3 CONTROL SOBRE MARCAS POR RONDAS EN EDIFICIO	10
2.4 USO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD	11
2.5 SALIDA E INGRESO DE PERSONAL.....	13
2.6 PROTOCOLO COVID-19.....	14
2.7 CONTRATO SERVICIO GPS VEHÍCULOS BANHVI	15
3. CONCLUSIONES	17
4. RECOMENDACIONES	19



AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DE SEGURIDAD APLICADOS EN EL BANHVI

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 2020 de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31, la Ley 8292 en el artículo No.22.

1.2 Objetivo General

Evaluar los controles existentes en el Área de Servicios Generales, para la verificación del cumplimiento de las disposiciones del Plan de Seguridad del Banco y el contrato de este servicio, con un tercero para tal efecto.

1.3 Alcance

La evaluación se realiza sobre las operaciones correspondientes al período comprendido entre el 01-01-2020 y el 31-12-2020, estableciendo como fecha de corte el 31-12-2020. Sin embargo, por la naturaleza de la evaluación, se valoran eventos anteriores y posteriores a la fecha de corte.

Nuestra evaluación se fundamenta en evidencia documental obtenida de la Dirección Administrativa del Banco, específicamente del Área de Servicios Generales y de las diferentes instancias contenidas en la intranet del Banco.

Para efectos de la evaluación, se considera la atención de las instrucciones específicas, tendientes a minimizar el efecto de la Pandemia sobre el COVID 19 y la atención de estas por parte del personal de seguridad y los funcionarios institucionales.

De acuerdo a las disposiciones de comunicación de resultados, establecidas en la Auditoría Interna, los hallazgos y recomendaciones fueron discutidos con la jefatura de la Dirección Administrativa, en reunión de cierre celebrada el 24-02-2020, sin que se plantearan modificaciones a los resultados obtenidos, por lo que no se incluyen sus criterios en el informe. De igual manera, mediante oficio AI-OF-042-2021 del 25-02-2021, se comunicó el informe preliminar a la Dirección Administrativa, con el



objetivo de obtener su criterio por escrito, sobre el contenido del documento; la respuesta fue recibida el 02-03-2021, sin que se hiciera ninguna observación al contenido del informe, por lo que se procede a la comunicación del informe final, sin modificaciones.

1.4 Metodología aplicada

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la documentación aportada por la Unidad de Servicios Generales, la Unidad de Proveeduría, la Secretaría de Junta Directiva y la contenida en los medios electrónicos de los que dispone el Banco Hipotecario de la Vivienda (Intranet y página Web), así como la realización de entrevistas y cuestionarios de control interno, y valoración de recomendaciones previas emitidas a ésta Área del Banco.

Los resultados obtenidos del análisis y las pruebas realizadas fueron incluidos en los respectivos papeles de trabajo. Las debilidades detectadas en la revisión de auditoría se detallan en el aparte de Resultados.

2 RESULTADOS

2.1 Políticas y Procedimientos Servicio de Seguridad y Vigilancia

2.1.1 Como parte del estudio de auditoría, se realizó un análisis de las políticas y procedimientos existentes, en materia de control sobre los procesos de contratación y supervisión del servicio de vigilancia externo que se presta al Banco. Determinándose la existencia, en el punto 7.3.1 del Manual de Procedimientos Institucionales del:

7.1.3 PA-GABS-AS-PR03: Seguridad institucional.

Entre otros aspectos, el mencionado procedimiento hace referencia a temas como:

- *“Revisar el Plan de Seguridad vigente.*
- *Elaborar informe de resultados.*
- *Revisar informe.*
- *Recibir aprobación del Plan de Seguridad.*
- *Custodiar el Plan de Seguridad vigente.*
- *Presentar formulario.*



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA OPERATIVA SOBRE PROCESOS DE SEGURIDAD APLICADOS EN EL BANHVI

Informe Final FO-OPR-003-2020

- *Firmar la solicitud de autorización.*
- *Entregar formulario.*
- *Verificar y controlar el ingreso y permanencia de funcionarios o personas ajenas.*
- *Recibir y archivar formularios.*
- *Controlar la salida e ingreso de activos, clientes externos.*
- *Tomar medidas para corregir debilidades.*
- *Someter a consideración los casos más críticos.*
- *Analizar los casos enviados.*
- **Realizar simulacro.**
- **Realizar informe de resultados.**
- **Revisar informe.**
- **Repetir simulacro si es necesario.**
- **Archivar informe.** (el destacado es nuestro)

Tal como se consigna más adelante, en su mayoría, los aspectos detallados en el mencionado procedimiento están contenidos en el Plan de Seguridad, cuya actualización fue aprobada por la Gerencia General, mediante Memorando GG-ME-0318-2019 del 27-03-2019. En el propio Plan de Seguridad, se detalla:

“El “Plan de Seguridad del Banco Hipotecario de la Vivienda”, se constituye en el instrumento que reúne las directrices y políticas establecidas en materia de seguridad para el control y la protección de los activos y del personal de la organización.

Dos son los actores principales sobre los que recae la responsabilidad de implementar este Plan de Seguridad: El personal de seguridad y los funcionarios de esta Institución.”

Dicho Plan contempla entre otros puntos, los siguientes:

- La asignación de la responsabilidad de coordinar y supervisar, permanentemente, la prestación de los servicios de seguridad y limpieza, al Área de Servicios Generales, con base en las cláusulas contractuales firmadas con las empresas contratadas.
- La obligación de cumplimiento de las disposiciones del Plan de Seguridad del Banco, por parte, tanto de los funcionarios, como de los visitantes, así como los mecanismos para la revisión y actualización del mismo.



- La emisión de informes por parte del Área de Servicios Generales, relacionados con el cumplimiento de las disposiciones relativas a seguridad, tanto en relación con el servicio externo de seguridad, como con el cumplimiento de las disposiciones del Plan de Seguridad del Banco.
- Los controles de ingreso y permanencia dentro de las instalaciones del Banco; tanto del personal de la institución, como de los visitantes, así como el ingreso y permanencia de vehículos en los parqueos del banco.
- El uso de diferentes bitácoras, con el objetivo de dejar plasmadas las situaciones que controla el personal de seguridad y los eventos especiales que se presentan durante y posterior a la jornada laboral.

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones detalladas en las mencionadas en el procedimiento “*PA-GABS-AS-PR03: Seguridad institucional*” y su relación con el Plan de Seguridad y el contrato de servicios de seguridad y vigilancia, más adelante en este informe, se detallan los aspectos analizados.

No se evidenció para el período evaluado, la realización de simulacros y los procesos subsecuentes, justificada tal falta, en los efectos generados por la Pandemia y las limitaciones provocadas por la falta de personal realizando trabajo presencial, durante la mayor parte del año 2020.

2.2 Verificación de cumplimiento de Aspectos del Plan de Seguridad, a través de pruebas con cámaras de seguridad

2.2.1 Para efectos de valorar el cumplimiento de diferentes aspectos relacionados con el cumplimiento de las disposiciones del Plan de Seguridad, se utilizó, la información suministrada a través de bitácoras y una muestra de verificación a través de las cámaras de seguridad, cuyo archivo de información es aproximado a 3 meses, con los siguientes resultados:

- a. Se pudo comprobar la existencia de registros con nombres, cédulas y un detalle de las gestiones que realizan funcionarios externos, encargados del mantenimiento de la Planta Eléctrica, las UPS y el Sistema de Aires Acondicionados, especialmente los ubicados en la Sala de Servidores del Banco, al respecto se muestra en bitácoras un detalle de las gestiones que se aplican, incluyendo: encendido de la Planta Eléctrica, para verificar su funcionamiento, activación automática, pruebas de soporte crítico de aires



aconicionados y UPS, así como mantenimiento en general de los diferentes equipos.

- b. En cuanto al control de ingreso y salida de vehículos, se verificó qué en la bitácora correspondiente, se registra el ingreso y salida de todos los funcionarios autorizados para el uso del parqueo denominado #2, pudiéndose comprobar, de acuerdo con un muestreo, que esos funcionarios están autorizados en el “Plan de Seguridad”.

Por otro lado, también se comprobó que se registran las salidas y entradas de los vehículos pertenecientes al Banco, incorporando en el proceso los números de boleta de salida, correspondiente a la autorización respectiva, y en los casos en que se amerita (debido al posible uso de los vehículos fuera de horario laboral) se incluye el número del permiso correspondiente, esto especialmente en los casos de los ingenieros del Departamento Técnico del FOSUVI.

- c. De acuerdo con la verificación a través de muestreo del contenido de los archivos de las cámaras de seguridad, así como las anotaciones en las bitácoras diarias, se pudo confirmar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan de Seguridad y en el Contrato de Servicio de Vigilancia, en cuanto al cumplimiento de la cantidad de personal de seguridad que se mantiene en la institución, horarios de cambio de turno y ubicación en los puestos establecidos, según el siguiente detalle:

“El personal de seguridad está constituido por 3 oficiales de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y dos oficiales de 6:00 p.m. a 6:00 a.m., distribuidos de la siguiente forma:

- Dos oficiales diurnos en horario de las 06:00 a.m. a las 2:00 p.m.*
- Un oficial diurno en horario de las 06:00 a.m. a las 6:00 p.m.*
- Dos oficiales vespertinos de las 2:00 p.m. a las 10:00 p.m.*
- Dos oficiales nocturnos de las 10:00 p.m. a las 6:00 a.m.*

La distribución del personal de seguridad dentro del edificio será de la siguiente manera: un oficial en la caseta (puesto 1), otro en la recepción (puesto 2) y el tercer vigilante destacado en horario de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. estará dando apoyo en los dos puestos cuando así sea necesario. Quien se destaca en la recepción le corresponde realizar rondas por todos los pisos cada 30 minutos después de las 6:00 p.m., inclusive fines de semana y feriados.”

- d. De igual forma, se pudo comprobar la realización de rondas de forma periódica al perímetro de la Institución, por parte del personal de seguridad, tal como se establece en el Plan de Seguridad, sin que se dé de forma tan estricta, como lo señala el documento.



- e. Se pudo verificar a través del contenido de las cámaras de seguridad, la aplicación del control establecido por parte del oficial ubicado en la recepción, con el uso de un detector de metales y con el objetivo de revisar a toda persona que visite las instalaciones del BANHVI y así garantizar el no ingreso de armas de fuego a nuestras oficinas. No obstante lo anterior, este procedimiento no se aplica a la totalidad de las personas externas que ingresan a la institución.
- f. Se comprobó el uso de la bitácora de control de salida de personal, después de las 18 horas, donde se registra el personal que abandona el edificio después de esa hora; no obstante lo anterior y dada la condición especial del período bajo análisis, donde se mantenía el personal mínimo, realizando trabajo presencial, en la bitácora valorada, se incluía la totalidad del personal que se mantenía en el edificio, detallando las horas de entrada y salida, independientemente de que su permanencia en el edificio, fuera después de las 18 horas, aspecto que se considera positivo, desde la perspectiva de acatamiento y control de las disposiciones ligadas a la atención de la Pandemia por COVID-19. No obstante lo anterior, el Plan de Seguridad establece que este control debe implantarse para el personal que se mantiene después de las 17:30 pm y no de las 18 horas.
- g. Se constató el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan de Seguridad, en cuanto al ingreso de visitantes por el puesto 2 y el ingreso de técnicos contratados para dar mantenimiento a los diferentes equipos del Banco, por el puesto 1, incluyendo el registro del ingreso de estos últimos a través de la existencia de una bitácora específica para el ingreso de este tipo de funcionarios externos.
- h. Se verificó la aplicación de las medidas de revisión maletines o bolsos grandes y muy grandes, al personal que abandona la institución, realizando la apertura de estos bolsos para que el oficial de seguridad, verifique su contenido. De igual forma, se pudo comprobar el registro del ingreso y salida de equipos de cómputo, tanto propios, como del Banco, por parte de funcionarios, cuyo registro se realiza en la bitácora correspondiente.
- i. De igual forma, se pudo verificar a través de los videos y registros en bitácoras, las gestiones realizadas por los oficiales de seguridad, para inspeccionar los vehículos institucionales, cuando salen e ingresan, con el objetivo de verificar su estado físico, la existencia de los componentes de asistencia en carretera y la anotación de las salidas e ingresos, con las referencias a las boletas correspondientes.



- j. Se validó la existencia de los controles establecidos para la activación y desactivación de alarmas, así como de las medidas aplicadas en los casos en que se active alguna de las alarmas existentes, cuyo control es anotado en la bitácora correspondiente.

Las diferentes bitácoras en donde se registran los eventos contenidos en el Plan de Seguridad del BANHVI, corresponden a anotaciones a mano en libros físicos, que son mantenidos en los puestos de seguridad y son revisados por el Encargado de Servicios Generales, en forma diaria, debido a esta situación, no se pueden llevar estadísticas sobre la presencia de eventos de riesgo, detectados en períodos de tiempo específicos.

2.3 Control sobre marcas por Rondas en Edificio

El Plan de Seguridad del BANHVI, establece en su punto 3 “NORMATIVA GENERAL PARA EL OFICIAL DE SEGURIDAD”, 3.1 “Rondas en el edificio”, lo siguiente:

*“3.1 **Rondas en el edificio:** A fin de garantizar las rondas establecidas, se han determinado 9 diferentes puntos de marca con reloj, del 1 al 7, uno en cada piso, el 8 en la bodega y el 9 en las bombas de agua.*

Los oficiales del turno nocturno deberán consignar una marca cada media hora a partir de las 6:00 p.m. las 05:00 a.m. del día siguiente, en los puntos señalados anteriormente. Serán excepción únicamente los tiempos de comida y el cambio de turno. Las marcas deben de realizarse sin excepción durante el día y la noche los sábados, domingos y feriados.”

Al respecto, de acuerdo con lo evaluado, se pudo determinar que el procedimiento establecido para sustentar el cumplimiento de este proceso, lo realiza directamente la empresa de seguridad “Servicios Administrativos Vargas Mejías Sociedad Anónima”, utilizando para tal efecto, un código QR en cada piso del Banco, cuya lectura a través de un teléfono celular, es enviada de forma directa a los servidores de la empresa de seguridad, donde se monitorea el cumplimiento de este proceso y se establecen las medidas correctivas, en caso de incumplimiento.

De igual forma, esta información es suministrada, vía digital al Encargado de Servicios Generales del BANHVI, cada vez que se requiera y con el objetivo de verificar su cumplimiento.

De acuerdo con lo indicado por el Encargado de Servicios Generales, debido a condiciones como; pérdida de señal celular y otros problemas en la lectura de los códigos, fue necesario implementar de forma paralela, la inclusión de la información



de las rondas que se ejecutan, en una bitácora escrita, que se mantiene en la caseta de seguridad del puesto de ingreso al parqueo denominado #1.

Esta Auditoría Interna, pudo verificar la existencia de ambos controles; sin embargo, en los reportes generados por la empresa de vigilancia y seguridad, se observan constantes lapsos de tiempo donde se indica "CheckPoint no cumplido", para diferentes puntos de verificación del sistema "Vigicontrol". De igual manera, de acuerdo con la información suministrada por el Encargado de Servicios Generales del Banco, se han recibido algunos correos donde la empresa de Seguridad indica problemas de conectividad o falta de corriente, que no permiten la aplicación de este mecanismo de control, por lapsos de tiempo, lo que podría estar generando que este mecanismo de verificación del proceso no esté siendo eficiente.

En cuanto a las marcas realizadas, las mismas se generan en lapsos de entre 20 y 50 minutos aproximadamente, pero dado que el proceso es tedioso y se debe recorrer todo el edificio, dichos plazos se consideran razonables, en función de las disposiciones del Plan de Seguridad, de que las rondas se realicen cada 30 minutos.

2.4 Uso de Cámaras de Seguridad

El Plan de Seguridad del Banco, establece en relación con el uso de cámaras de seguridad, lo siguiente:

"El Banco cuenta con un circuito cerrado de video, con diez cámaras ubicadas en zonas estratégicas, a efectos de brindar una mayor vigilancia a funcionarios y visitantes, pero sobre todo a los activos propiedad de esta institución. Con el fin de informar a funcionarios y visitantes, se han dispuesto rótulos en el edificio, indicando que en ese espacio la persona está siendo grabada."

Respecto de este tema, se tienen las siguientes consideraciones:

- a. El Sistema del circuito cerrado de video con que cuenta la institución está obsoleto, en cuanto a tecnología, generando que las imágenes que produce el video no permitan detectar con nitidez información relevante, en caso de un evento de riesgo, tales como números de placa, o facciones físicas de personas. De acuerdo a las consultas al Encargado de Servicios Generales, se encuentra en proceso de trámite, el cambio del circuito cerrado de video, con el objetivo de modernizarlo e instaurarlo a través de IP, lo que facilitaría la disposición de los archivos de video.
- b. La ubicación de algunas cámaras genera la existencia de "puntos ciegos" para el personal de vigilancia, limitando la gestión que ellos puedan ejecutar, utilizando esta tecnología.



- c. Los vigilantes cuentan en el puesto 2 con una pantalla a través de la cual se monitorea la información generada por las cámaras de seguridad, pero a pesar de que el software existente, permite la visión más específica de una o varias cámaras y otras facilidades, los oficiales de seguridad no tienen acceso a dispositivos que permitan manipular el control de las imágenes que se presentan en la pantalla, lo que podría limitar su utilización en caso de un evento de riesgo. De acuerdo con las consultas efectuadas, anteriormente el personal de seguridad tenía acceso a la manipulación del sistema de video, pero debido a que no se utilizaba adecuadamente, lo bloqueaban y perdían el video, limitando aún más la disponibilidad de esa herramienta.
- d. En el sistema de vigilancia a través de video se muestran 16 cámaras como posible contenido total, de esas disponibles, 12 cámaras estarían en funcionamiento, sin embargo; existen 3 cámaras que no están ~~en~~ mostrando imágenes, lo que incluso limita el control que puedan ejercer los oficiales de seguridad con este mecanismo de vigilancia.
- e. En cuanto al mantenimiento de la información que generan las cámaras de seguridad, la misma se archiva por un período aproximado a los 3 meses, por lo que se pueden hacer verificaciones posteriores de la información generada, tal como se hizo en este estudio, no obstante; la obtención de los archivos grabados es tediosa en cuanto a tiempo y requiere de mucho espacio en disco para disponer de ella, lo anterior debido al formato en que se guarda la información, requiriéndose incluso la participación de personal externo para disponer de la información.

Sobre el uso del circuito cerrado de video, como mecanismo de control posterior, e incluso de seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas al personal de seguridad y cumplimiento de otros controles, tal como el protocolo de ingreso al Banco, por los riesgos relacionados con la pandemia del COVID 19, ésta Auditoría Interna, mediante oficio AI-OF-294-2015 del 06 de octubre del 2015 y a través del Informe No FO-OPR-002-2015 del 06-10-2015 "Informe Final sobre Auditoría Controles de Servicios de Seguridad y Limpieza en Área de Servicios Generales", había recomendado lo siguiente:

"4.1.4 Considerando la disposición existente de la información que generan las cámaras de seguridad, a través del circuito cerrado con que cuenta el Banco, recomendamos solicitar al Coordinador del Área de Servicios Generales, establecer de forma periódica controles que le permitan verificar o confirmar el cumplimiento de aspectos como; cambios de rol de seguridad, realización de rondas de marcas, control de horarios de ingreso de personal de limpieza y seguridad, cumplimiento de responsabilidades de personal de seguridad y limpieza, tales como revisión de personas que ingresan y salen del edificio y otros aspectos que faciliten el control del cumplimiento de los contratos de servicios externos, incluyendo tales procesos en los procedimientos existentes y dejando evidencia documental de los aspectos verificados y los períodos en que se realizan las pruebas



definidas, con el objetivo de que sirvan de respaldo para la emisión de los informes periódicos.

Nivel de Riesgo: Bajo

En la evaluación que se realizó, no se pudo determinar la existencia o implantación de los mecanismos de control recomendados, a través del uso de la información generada por el circuito cerrado de video.

2.5 Salida e ingreso de personal

En relación con la salida e ingreso de personal a las oficinas del BANHVI, el Plan de Seguridad, establece lo siguiente:

“4.3 Del ingreso y salida del personal

Se debe anotar en una bitácora la salida del personal cuya salida sea después de las 5:30 p.m.

El área de Recursos Humanos debe enviar un correo electrónico informando a Servicios Generales, en el menor tiempo posible, la lista de el o los empleados que terminen o inicien su relación laboral con la institución, para que el encargado de servicios generales informe a los oficiales de seguridad. Así como de personas que por motivo de alguna actividad propia de la institución deban de ingresar a la misma.”

Tal como se indicó previamente en este informe, se pudo comprobar que los funcionarios que se mantienen en las oficinas, fuera de horario laboral, son registrados en una bitácora, que se mantiene en el puesto 2 de seguridad; siendo que para el período evaluado y debido a la condición de poco personal realizando trabajo presencial, en dicha bitácora se anota la totalidad del personal que se mantiene diariamente en la Institución, detallando las horas de ingreso y salida del edificio.

En relación con el segundo párrafo transcrito, sobre la obligación del área de Recursos Humanos, de enviar un correo electrónico informando a Servicios Generales, en el menor tiempo posible el detalle de los empleados que terminan o inician la relación laboral, de acuerdo con lo evaluado y las consultas planteadas al Encargado de Servicios Generales, este procedimiento no se está cumpliendo y es únicamente, cuando dicho funcionario se entera por otros medios de que algún funcionario dejó de laborar para la institución o es un nuevo ingreso, informa de manera verbal a los oficiales de seguridad, para que se tomen las medidas pertinentes. En el último caso que se presentó esta situación, de acuerdo con lo indicado, correspondió a la salida del Asesor Legal por acogerse a su pensión y la



autorización para que la Licda. Ericka Masís, quien realiza su sustitución, pudiera estacionar en el espacio de parqueo #2 asignado a la Asesoría Legal.

La condición señalada, podría generar un riesgo institucional, ante el ingreso de exfuncionarios que hayan salido de la institución en alguna condición negativa, contra la institución o contra su jefatura, pudiendo utilizar su condición de funcionario para ingresar y causar algún perjuicio a los activos institucionales o a los funcionarios con los que tenga alguna molestia.

2.6 Protocolo COVID-19

En relación con las medidas establecidas por la Administración, con el objetivo de mitigar los efectos generados por la Pandemia del COVID 19, se pudo comprobar, la comunicación oportuna a los oficiales de seguridad, de los documentos respaldo de dichas medidas, con el objetivo de que en atención a sus funciones, verifiquen el cumplimiento de los protocolos establecidos y determinen el ingreso o eventual rechazo de ingreso al edificio del BANHVI, tanto del personal que labora en la Institución o de las personas externas que visitan el edificio.

La última actualización evaluada corresponde a los “Lineamientos Institucionales de Actuación para la prevención de riesgos frente a la exposición al Coronavirus (COVID-19)”, emitido por la Gerencia General, Dirección Administrativa y Consultorio Médico Institucional, en fecha 30-10-2020, sobre la atención de las disposiciones contenidas en este documento, se tienen las siguientes observaciones:

- a. Tal como lo establece el artículo 1.- “Recordatorio de algunas medidas de control y prevención”, de los lineamientos:

“a. Todos los funcionarios al momento de ingresar al edificio deberán permitir que se les tome la temperatura. Los termómetros que se utilizan y la instrucción dada al personal de seguridad, hacen que no se presente un riesgo para la salud persona.

b. Todos los funcionarios deben utilizar alcohol en gel cada vez que ingresen al edificio y posteriormente dirigirse a lavarse las manos, según el protocolo de lavado de manos reiteradamente comunicado. ...”

Se pudo verificar que el protocolo de ingreso por la entrada para empleados, a través del puesto 2 de seguridad, se cumple de acuerdo con las instrucciones de la administración; los funcionarios ingresan y hacen el proceso de lavado de manos, luego se les toma la temperatura y si los resultados son satisfactorios, se permite su ingreso a las instalaciones.



En cuanto al ingreso a través del parqueo #2 en el segundo piso, se pudo evidenciar, en primera instancia, que los oficiales de seguridad, previo al ingreso al parqueo, toman la temperatura de los ocupantes del vehículo; sin embargo, luego del ingreso al parqueo, se constató que varios funcionarios no realizan el protocolo de lavado de manos establecido en los lineamientos, en algunos casos únicamente utilizan el dispensador de alcohol en gel y en otros casos, no cumplen con ninguna de las instrucciones del protocolo, ingresando sin ninguna medida de limpieza al edificio.

La condición detectada, podría poner en riesgo al personal que se encuentra dentro del edificio y que sí ha cumplido con los protocolos establecidos, en caso de que la persona que incumplió el protocolo haya tenido contacto con superficies infectadas por el COVID-19. Lo anterior, a pesar de que se trata de una medida reiterada, conocida por los funcionarios desde el inicio de la pandemia y desde la instalación de los equipos requeridos para cumplir con esta medida.

En el caso del ingreso de personas externas a la institución, también se pudo constatar que los oficiales de seguridad instruyen a las personas para cumplir con el protocolo establecido y hasta tanto no sea cumplido, no se dejan ingresar al edificio.

2.7 Contrato Servicio GPS Vehículos BANHVI

Como complemento a las medidas de seguridad y vigilancia, establecidas en el Plan de Seguridad del BANHVI, a través del contrato número 0432019001800001-00 correspondiente con el procedimiento de contratación número 2018CD-000197-0016400001, según consta en el Sistema de Compras Públicas (SICOP), el Banco realizó la contratación de un servicio de rastreo y monitoreo por medio de equipos de GPS de los vehículos del BANHVI. Dicho contrato empezó a regir a partir del 28-01-2019, por un plazo de 2 años, prorrogables por 2 años más.

Dicho servicio consistía en la instalación de un dispositivo GPS, en cada uno de los vehículos del Banco y un proceso de monitoreo, a través de un software denominado OPTIMIZA de RACSA, dentro del proceso de monitoreo, se permitía la geolocalización de los vehículos, cuyo propósito podría ser la verificación de que las rutas utilizadas y los lugares visitados, correspondieran con los autorizados por las jefaturas, a través de las boletas de salidas de vehículo, permitiendo identificar desvíos significativos y estableciendo el requerimiento de justificaciones al respecto. Por otro lado, permitía monitorear otros aspectos como; el exceso de velocidad de los vehículos de acuerdo con las zonas de recorrido, el consumo de combustible y otros aspectos, que de igual manera podrían permitir el adecuado uso de la flotilla de vehículos institucional.



En forma similar a como sucede con el control establecido a través de las cámaras de seguridad, la información generada por los diferentes dispositivos se almacenaba en los servidores de RACSA, manteniéndose de acuerdo con los términos de contratación, por un mes calendario, previo a su sustitución. Por otro lado, el encargado de Servicios Generales del Banco contaba con un acceso a la información generada en tiempo real y archivada, para efectos de realizar las valoraciones pertinentes.

No obstante, la implantación de este mecanismo de control, no fue acompañado, con una asignación clara de responsabilidades al o los funcionarios encargados de realizar el monitoreo, ni disposiciones sobre cual debía ser el uso de la información que se generara, ni los reportes a obtener y las líneas de comunicación de los resultados, tampoco se acompañó este proceso, de una inducción a los funcionarios que utilizan los vehículos de la institución, con el objetivo de que, en primera instancia tuvieran conocimiento de la instalación y uso de estos dispositivos, en los vehículos que manejan, ni de las eventuales responsabilidades en que podrían incurrir, en caso de que se detectaran irregularidades o incumplimientos en el uso de los vehículos asignados.

Como consecuencia de la falta de un adecuado marco normativo, y la asignación de responsabilidades sobre el mecanismo de control instaurado, no se tuvo a disposición, informes o reportes sobre el uso de estos dispositivos, sobre los resultados de uso por parte de los funcionarios, ni sobre eventuales medidas correctivas en casos irregulares detectados, tampoco se tuvo el acceso al uso del software o los archivos correspondientes, con el objetivo de evaluar su contenido para este estudio.

Tampoco se cuenta con un repositorio de la información histórica generada, en caso de requerirla para alguna investigación posterior.

Sobre esta contratación, mediante oficio DM-275-2020 del 15-10-2020 dirigido a la Encargada de Proveeduría del BANHVI, la jefatura de Mercadeo de RACSA, comunicó la rescisión del contrato, a partir del 31-12-2020, alegando que se ha determinado la conveniencia institucional de retirarlo del portafolio por razones de índole técnica y financiera que imposibilitan continuar prestando el servicio; decisión acordada por la Junta Directiva de RACSA, según el artículo 1° de la sesión extraordinaria N° 2276 del 29 de junio del 2020, por lo que ya este contrato expiró y actualmente no se cuenta con el control correspondiente.

Por último y con respecto a este tema, mediante oficio GG-ME-0127-2021 del 04-02-2021, la Gerencia General del Banco, autorizó realizar las gestiones de contratación



de los servicios de control, monitoreo y localización de la flotilla vehicular del Banco, con el objetivo de nuevamente implantar este control a los vehículos de la institución.

No obstante lo anterior, la valoración de un nuevo proceso de contratación de este mecanismo de control, no parece estar acompañada de una valoración de los instrumentos a utilizar, para darle valor agregado al proceso de control de vehículos, a través de la adecuada utilización de la información a generar por los dispositivos correspondientes.

3. CONCLUSIONES

3.1 Generales

3.1.1 La Dirección Administrativa, a través del Área de Servicios Generales, cuenta con procedimientos que regulan el control sobre el contrato de seguridad y vigilancia contratado de forma externa, así como sobre la implantación del Plan de Seguridad del Banco; sin embargo, se observan aspectos de control establecidos, que no están regulados a través de ningún procedimiento, ni asignado formalmente a un funcionario específico. Asimismo, se evidencia una serie de incumplimientos en la aplicación de estos. (2.1.1, 2.2.1)

3.1.2 En relación con el cumplimiento del “CONTRATO ENTRE EL BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA Y LA EMPRESA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS VARGAS MEJÍAS S.A. EXPEDIENTE 2017LN-000001-01” firmada por las partes y su prorrogación, así como las disposiciones del Cartel de Contratación y demás normativa aplicable, de acuerdo con la evaluación efectuada, se evidencia un cumplimiento adecuado de parte del prestatario del servicio, en la mayoría de las cláusulas establecidas. (2.2.1)

3.1.3 El mecanismo establecido para el control de marcas, relacionadas con la realización periódica de rondas a los diferentes pisos del edificio, por parte de los oficiales de seguridad, a pesar de tratarse de un mecanismo moderno, que se monitorea de forma remota por la empresa contratada para tal efecto, muestra debilidades en el contenido de los resultados de las rondas, debido a problemas de conectividad y otros relacionados con la aplicación del servicio celular que alimenta las bases de datos correspondientes. (2.3)

3.1.4 En cuanto al cumplimiento de las disposiciones específicas del Plan de Seguridad del BANHVI, de acuerdo con la última versión del mismo, se verificó una adecuada atención de las mismas, con excepción de lo dispuesto en el



punto 2.5 del mismo, relacionados con la comunicación de ingreso de nuevos empleados y salida de funcionarios como empleados del Banco, las cuales no son comunicadas oficialmente al Encargado de Servicios Generales para informar a los vigilantes, aspecto que podría generar riesgos de pérdida de información, daños en activos o incluso eventuales perjuicios a funcionarios, en casos en que la salida se de en no convenientes o apropiadas.(2.5)

3.1.5 A pesar de que el Banco cuenta con un circuito cerrado de cámaras de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Seguridad, y la existencia de una recomendación de esta Auditoría Interna al respecto; los mismos se utilizan para efectos de monitoreo y la información generada por estos dispositivos, de acuerdo con la evaluación efectuada, en algunos casos no se almacena y en otros es utilizada únicamente para verificar anomalías o eventos que afecten la seguridad del Banco, no se le da uso a esta información, como mecanismo de control, de aspectos como; cambios de rol de seguridad, realización de rondas de marcas, control de horarios de ingreso de personal de limpieza y seguridad, cumplimiento de responsabilidades de personal de seguridad y limpieza, tales como revisión de personas que ingresan y salen del edificio y otros aspectos que facilitarían el control del cumplimiento de contratos de servicios externos, considerando que la información está bajo control del Coordinador de Servicios Generales. (2.4.)

De igual manera, este mecanismo es limitativo para que el personal de seguridad lo utilice de forma eficiente, ante eventos de riesgo reales que se puedan presentar en el edificio, sustentado lo anterior en aspectos como:

- Obsolescencia tecnológica de los equipos y software de monitoreo.
- Limitaciones de imagen y nitidez de la misma para detectar personas o vehículos de forma clara.
- Ubicación de los equipos en ángulos que generan puntos ciegos para los oficiales de seguridad.
- Limitación de acceso al software de seguridad por parte de los oficiales y limitaciones para manipular las imágenes que se generan, ante un evento de riesgo.
- Carencia de funcionamiento de al menos 3 cámaras instaladas.
- Dificultad de tiempo y espacio en disco para la obtención de la información generada por los equipos de video.

Actualmente se trabaja en el proceso de evaluación para el cambio y actualización y modernización de los dispositivos del circuito cerrado de video, con el objetivo de mejorar la información que estos generan, sin que se considere aún, el uso de esa información para controles alternativos por parte del Área de Servicios Generales.



3.1.6 Los “Lineamientos Institucionales de Actuación para la prevención de riesgos frente a la exposición al Coronavirus (COVID-19)” son comunicados y atendidos de forma oportuna, por parte del personal de vigilancia contratado en el Banco, requiriendo de las personas internas y externas que ingresan al edificio, la aplicación de los protocolos correspondientes. La excepción a esa regla se presenta en el parqueo #2, donde se observaron casos en donde los funcionarios de alto nivel, que ingresan por esa zona, incumplen los protocolos de lavado de manos y limpieza correspondientes, pero debido a la ubicación, esta zona no está bajo el control de los oficiales de seguridad. (2.6.)

3.1.7 Al igual que en el caso del circuito cerrado de video, el Banco contó con un mecanismo de control sobre el uso de vehículos institucionales a través de la instalación de GPS en todos los vehículos y actualmente se mantiene en proceso de contratación de un nuevo servicio en ese sentido; sin embargo, de acuerdo con la evaluación efectuada, la información generada por tal mecanismo de control, no ha sido explotada considerando todas las aristas, que esta información podría generar, evidenciado lo anterior en los siguientes aspectos:

- Falta de generación de informes sobre recorridos irregulares, mal uso de combustible o exceso de velocidad de los vehículos.
- Almacenamiento limitado de la información generada por los dispositivos.
- Carencia de una asignación clara y formal de responsabilidades sobre el monitoreo a través de este mecanismo a un funcionario específico.
- Ausencia de disposiciones sobre la información que se debe generar y a quien comunicarla.
- Carencia de un proceso de inducción a los usuarios de vehículos institucionales, con el objetivo de que conozcan su funcionamiento y las eventuales consecuencias de un mal uso de los vehículos. (2.7)

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.

4.1 A la Jefatura de la Dirección Administrativa:

4.1.1 Valorar, como parte de un proceso de modernización de la implantación de las disposiciones del Plan de Seguridad Institucional, la utilización de bitácoras digitales, con el objetivo de guardar la información ya sea en hojas de Excel o a través de alguna aplicación para tal efecto, y poder generar estadísticas e históricos, que permitan medir de mejor forma la gestión de los oficiales de seguridad y tomar las medidas correctivas y preventivas, de acuerdo con los resultados de las mencionadas estadísticas.

Nivel de Riesgo: Medio

4.1.2 Valorar, de acuerdo con la información suministrada por la empresa que realiza el servicio de seguridad y vigilancia, la conveniencia de mantener como control de rondas, el uso del sistema "Vigicontrol", cuyas limitaciones de comunicación han generado, limitaciones en la verificación de dicho proceso y la necesidad de contar con un control alternativo, para garantizar a realización oportuna de dichas rondas, en caso de que no se considere conveniente, requerir la utilización de un mecanismo alternativo para tal efecto, que permita cumplir con el control correspondiente o el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación para solventar los problemas detectados.

Nivel de Riesgo: Medio



4.1.3 Nuevamente, considerando la disposición existente de la información que generan las cámaras de seguridad, a través del circuito cerrado con que cuenta el Banco, solicitar al Coordinador del Área de Servicios Generales o al funcionario que se considere pertinente, establecer de forma periódica controles que le permitan verificar o confirmar el cumplimiento de aspectos como; cambios de rol de seguridad, realización de rondas de marcas, control de horarios de ingreso de personal de limpieza y seguridad, cumplimiento de responsabilidades de personal de seguridad y limpieza, tales como revisión de personas que ingresan y salen del edificio y otros aspectos que faciliten el control del cumplimiento de los contratos de servicios externos, incluyendo tales procesos en los procedimientos existentes y dejando evidencia documental de los aspectos verificados y los períodos en que se realizan las pruebas definidas, con el objetivo de que sirvan de respaldo para la emisión de los informes periódicos.

Asimismo, garantizar el mantenimiento de la información generada en un repositorio propio del Banco, por un período de tiempo razonable, que permita utilizarla en eventuales investigaciones relacionadas con el uso de vehículos del Banco.

Nivel de Riesgo: Bajo

4.1.4 Comunicar a la Encargada del Área de Recursos Humanos, su obligación de comunicar por vía correo electrónico, al Encargado de Servicios Generales, tal como lo dispone el Plan de Seguridad y de ser necesario a la empresa de seguridad y vigilancia, el ingreso y salida de personas que, por cualquier razón, dejen de laborar para el BANHVI o ingresen como nuevos empleados de la institución.

Nivel de Riesgo: Medio

4.1.5 Comunicar y recordar a los funcionarios y jerarcas que utilizan el parqueo del segundo piso, su obligación de cumplir con los protocolos de lavado de manos, establecidos en los “Lineamientos Institucionales de Actuación para la prevención de riesgos frente a la exposición al Coronavirus (COVID-19)”, emitido por la Gerencia General, Dirección Administrativa y Consultorio Médico Institucional, con el objetivo de proteger de los riesgos del Coronavirus a todos los funcionarios que realizan trabajo presencial en la institución.

Nivel de Riesgo: Alto

4.1.6 Valorar, como parte del proceso de evaluación y decisión de contratar los servicios de rastreo y monitoreo por medio de equipos de GPS, de los vehículos del Banco, la información que puedan generar estos equipos, los mecanismos de control y documentación de esa información, los responsables de evaluar



BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA

AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA OPERATIVA SOBRE PROCESOS DE SEGURIDAD APLICADOS EN EL BANHVI

Informe Final FO-OPR-003-2020

esta información y los canales de comunicación de los resultados, el conocimiento a los usuarios del monitoreo aplicado y las eventuales medidas sancionatorias a quienes incumplan las disposiciones establecidas o cometan irregularidades con el uso de los vehículos institucionales, con el objetivo de darle un valor agregado a la información generada por esta contratación y las sumas pagadas por el servicio.

Nivel de Riesgo: Alto

Lic. Mauricio González Zumbado
Oficial 4
Auditoría interna

MBA. Gustavo Flores Oviedo
Auditor Interno