INFORME 18A DE 2022
EVALUACIÓN AL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)
PERÍODO AUDITADO DEL 01 DE OCTUBRE DE 2021 AL 31 DE OCTUBRE DE 2022

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar por parte de la Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (CPVMP), la efectividad y cumplimiento en la administración del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) incluyendo la evaluación de los elementos para prevenir y atender emergencias, administración de escenarios de crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal, de acuerdo con lo requerido por la SFC en el Capítulo XXIII en la CBCF (CE 100 de 1995), las modificaciones realizadas a través de la CE 025 de 2020, numeral 3.1.3.2, las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.

1.1 Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento en la Administración del PCN en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (CPVMP).
- Verificar que se le esté dando cumplimiento a las normativas internas y externas que regulan la administración y manejo del PCN.
- Identificar recursos y procesos priorizados para la recuperación de las operaciones.
- Identificar que se cuente con los planes, procedimientos y en general con la documentación necesaria para la gestión de crisis y del
- Verificar que se estén realizando pruebas y actualizaciones relacionadas con los resultados de las pruebas al PCN.
- Identificar las reglas o actividades generales para asegurar una adecuada recuperación de información y servicios.

2. ALCANCE

Evaluar el cumplimiento del PCN, de acuerdo con lo establecido por la SFC, políticas internas de la CPVMP descritas en el Manual de Gestión del PCN GR-NA-MA-008, código versión 5 del 26-05-2022, Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad código GR-NA-MA-009, versión 3 del 13-09-2021, Plan de Recuperación ante Desastres – código IT-NA-PL-003 versión 5 del 14-02-2022, Guía Análisis del Impacto del Negocio – BIA, código GR-NA-GU-028 versión 4 del 17-01-2020, Guía del Usuario Punto Alterno de Continuidad – PAC código GR-NA-GU-005 versión 10 del 20-08-2020, Norma ISO 22301:2012 Gestión de la continuidad de negocio, y demás normatividad aplicable para la evaluación del cumplimiento en la administración del PCN, durante el periodo del 01 de octubre de 2021 al 31 de octubre de 2022.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de los objetivos de auditoría descritos, el equipo auditor realiza un requerimiento inicial de información a la OAGRI, que permite hacer un diagnóstico inicial

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

del cumplimiento normativo del PCN, y de las políticas internas establecidas para su gestión durante el periodo auditado.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- Ley 87 de 1993 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

- Capítulo XXIII en la CBCF (CE 100 de 1995), las modificaciones realizadas a través de la CE 025 de 2020 y el Numeral 2.10 Plan de Continuidad del Negocio, normatividad expedida por la SFC, así como las demás modificaciones y actualizaciones pertinentes.

- Ley 973 de 2005, reglamentación que modifica la normatividad por la cual fue creada la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, artículo No 2, "*NATURALEZA. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Bancaria.*", hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

- Circular Externa 041 del 29-06-2007 de la SFC, numeral 3.1.3.1 Administración de la Continuidad del Negocio, en la que se determinan las medidas que permitan asegurar la Continuidad del Negocio.

- Circular Externa 052 del 24-10-2007 de la SFC Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios.

- Circular Externa 042 del 04-10-2012 de la SFC, por medio de la cual se incorporan algunas modificaciones al Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

- Norma ISO 22301:2012 Gestión de la continuidad de negocio, norma internacional para la gestión de la continuidad de negocio y se ha desarrollado para ayudar a las empresas a minimizar el riesgo del tipo de interrupciones.

- Norma ISO 27001:2013 Gestión de Seguridad de la Información Anexo A numeral 17. Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de continuidad de Negocio.

- Decreto 1078 de 26-05-2015 Sector de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

- Decreto 648 de 2017 "por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".

- Decreto 1499 de 2017 "por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", versión 3 y 4 MIPG.

- Norma ISO 31000: 2018 "Gestión del Riesgo".

- Circular Externa 007 del 05-06-2018 de la SFC, Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad.

  Ley 1952 de 2019 aplicable desde el 01-07-2021 para lo concerniente en Conflicto de Interés.

- Ley 1979 de 2019, en donde se establece que los Veteranos de la Fuerza Pública podrán ser afiliados voluntarios de la CPVMP para servicios financieros.

- Circular Externa 008 del 17-03-2020 de la SFC, por la cual, la Superintendencia adopta medidas para garantizar la adecuada prestación del servicio en un entorno altamente digital, como medida de prevención, contra la propagación del COVID -19.

- Decreto 076 de 2022, por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

4.2. Normatividad Interna

- Decreto Ley 353 de 1994 modificado por la Ley 973 de 2005 y la Ley 1305 de 2009.

- Decreto 1900 de 2013 del 06-09-2013 por el cual se modifica la estructura de la CPVMP, dentro de la cual se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

- Acuerdo 05 del 30-08-2016 "Por el cual se adopta el Estatuto Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía".

- Acuerdo 02 del 28-08-2020 "Por medio del cual se modifica el Acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y se dictan otras disposiciones.

- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

- Acuerdo 02 del 28-05-2021 "por el cual se establecen las condiciones generales y financieras del Crédito Hipotecario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".

- Resolución 342 del 18-06-2021 (implementa el Acuerdo 02 de 2021).

- Resolución 079 de 2021 por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la CPVMP y se dictan otras disposiciones, deroga las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019 y las demás disposiciones que le sean contrarias. (Vigente para el periodo auditado).

- Resolución 084 del 02-02-2022, por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.

  ✓ **Documentación interna en la CPVMP a evaluar durante la presente auditoría:**

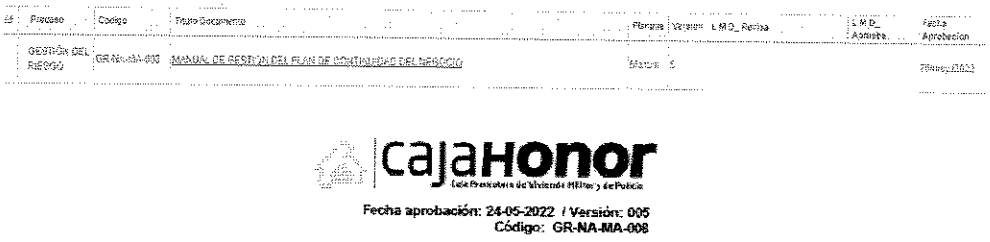
PCN:

- Guía Análisis del Impacto del Negocio - BIA, código GR-NA-GU-028 versión 4 del 17-01-2020.

- Guía del Usuario Punto Alterno de Continuidad – PAC, código GR-NA-GU-005 versión 10 del 20-08-2020.

- Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, código GR-NA-MA-009, versión 3 del 13-09-2021.

- Manual de Gestión del Plan de Continuidad del Negocio GR-NA-MA-008, código versión 5 del 26-05-2022.



- Plan de Recuperación ante Desastres – , código IT-NA-PL-003 versión 5 del 14-02-2022.

5. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PCN DEL 01 DE OCTUBRE DE 2021 AL 31 DE OCTUBRE DE 2022.

5.1. Seguimiento a las recomendaciones y observaciones del informe anterior.

En el Informe de Auditoría No. 27 A de 20221 Plan de Continuidad del Negocio se identificaron 2 oportunidades de mejora y 2 recomendaciones las cuales a la fecha de ejecución del presente informe se encuentran ejecutadas en un 100%, tal como se muestra en la siguiente imagen:

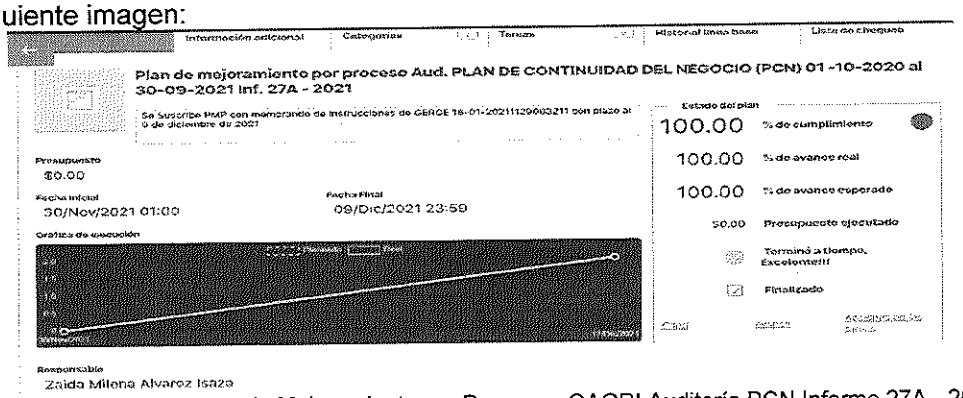


Imagen 1 Evidencias Plan de Mejoramiento por Proceso - OAGRI Auditoría PCN Informe 27A - 2021.
Fuente: https://vision/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965020221001& Consultado 30-11-2022

5.2. Respuestas recibidas de la solicitud de información.

Teniendo en cuenta el requerimiento realizado el pasado jueves 24 de noviembre de 2022, a la jefatura de OAGRI, se enviaron los soportes requeridos el viernes 25/11/2022, como se soporta a continuación:

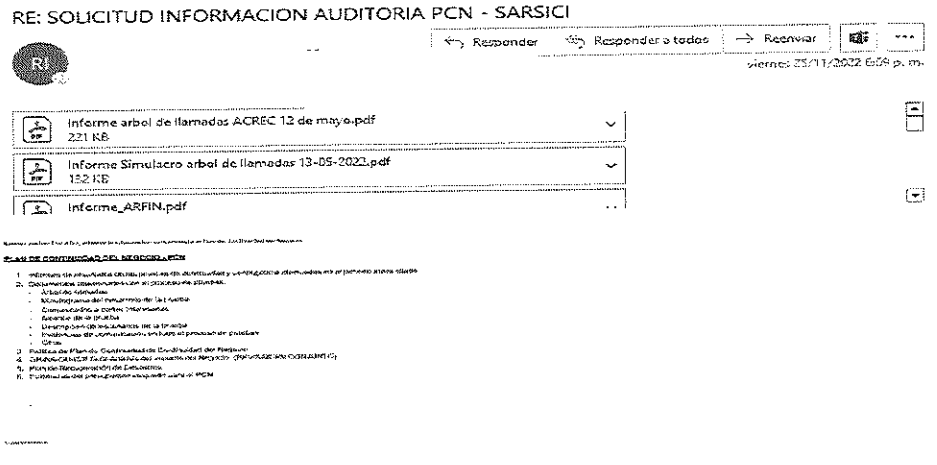
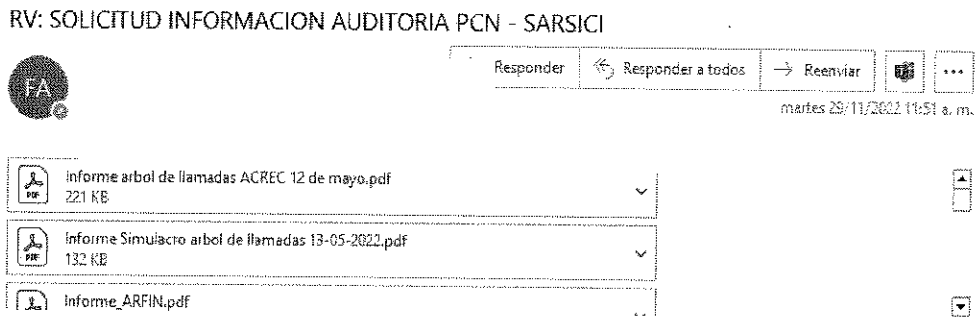


Imagen 2 Correo Respuesta solicitud requerimiento_25-11-2022.
Fuente: Correo electrónico.

No obstante, se evidenció desactualización en los documentos suministrados por lo cual fue necesario hacer un nuevo requerimiento mediante el email del 29/11/2022:



RV: SOLICITUD INFORMACION AUDITORIA PCN - SARSICI

Responder | Responder a todos | Reenviar

martes 29/11/2022 11:51 a. m.

Informe arbol de llamadas ACREC 12 de mayo.pdf
221 KB

Informe Simulacro arbol de llamadas 13-05-2022.pdf
132 KB

Informe_ARFIN.pdf

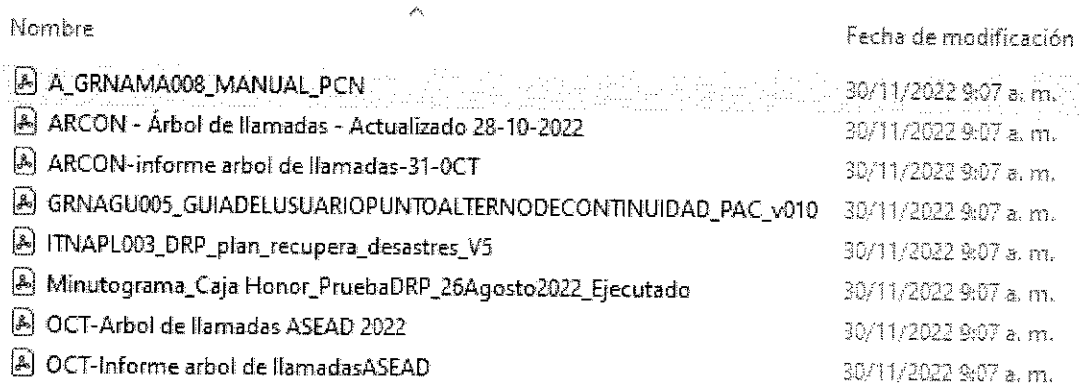
Cordial Saludo Respetado Ing. Becerra:

Una vez llevada a cabo el día de hoy la mesa de trabajo relacionada con PCN con el pudo evidenciar diferencias en la documentación suministrada el pasado 24 de noviembre de 2022 frente a la cargada actualmente en la herramienta ISOLUCION, por lo que se acordó con el colaborador antes citado el envío nuevamente de la información pertinente al PCN. Por lo anterior, agradezco su valiosa colaboración en el suministro de dicha información **de manera prioritaria** dado que los tiempos para las auditorias en referencia son perentorios y tal como les comenté en la reunión de apertura, el informe de dichas auditorias deben ser entregados con fecha 01 de diciembre de 2022.

Quedo atenta a su oportuna y valiosa colaboración.

Imagen 3 Correo Solicitud requerimiento información actualizada PCN.
Fuente: Correo electrónico.

Así las cosas, la OAGRI remitió nueva documentación mediante email del 30 de noviembre de 2022, con el siguiente contenido:



Nombre	Fecha de modificación
A_GRNAMA008_MANUAL_PCN	30/11/2022 9:07 a. m.
ARCON - Árbol de llamadas - Actualizado 28-10-2022	30/11/2022 9:07 a. m.
ARCON-informe arbol de llamadas-31-OCT	30/11/2022 9:07 a. m.
GRNAGU005_GUIADELUSUARIOPUNTOALTERNODECONTINUIDAD_PAC_v010	30/11/2022 9:07 a. m.
ITNAPL003_DRP_plan_recupera_desastres_V5	30/11/2022 9:07 a. m.
Minutograma_Caja Honor_PruebaDRP_26Agosto2022_Ejecutado	30/11/2022 9:07 a. m.
OCT-Arbol de llamadas ASEAD 2022	30/11/2022 9:07 a. m.
OCT-Informe arbol de llamadasASEAD	30/11/2022 9:07 a. m.

Imagen 4 Correo Respuesta solicitud requerimiento PCN.
Fuente: Correo electrónico emanado de la OAGRI

5.3. Revisión de información por parte de la Oficina de Control Interno

5.3.1. Revisión de la información relacionada

Se valida en ISOLUCIÓN la información publicada relacionada con el Plan de Continuidad de Negocio evidenciando, que la información soportada se encuentra actualizada de acuerdo como se observa a continuación:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

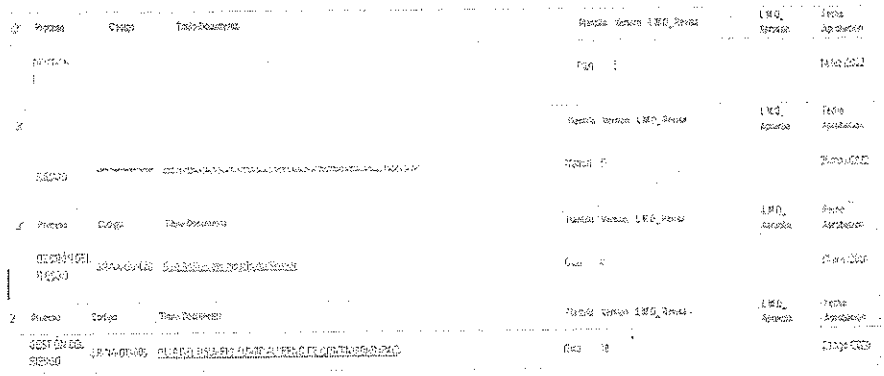


Imagen 5 Documentos Plan de Continuidad del Negocio.
Fuente: ISOLUCION, Consultado 30-11-2022

5.3.2. Revisión documentación suministrada por la OAGRI

Una vez revisada la información suministrada por OAINF, se evidenció documentación que soporta la realización del simulacro de continuidad y contingencia los días 26 y 27 de agosto de 2022, cuyo objeto fue contar con la experiencia y los conocimientos tecnológicos para responder de forma eficiente ante cualquier posible escenario que coloque en riesgo la operación en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con los requerimientos especificados en la norma ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, bajo el escenario de pérdida de conexión por falla al Datacenter Principal TRIARA y la activación del Plan de Contingencia, en el que entra en operación el Datacenter Alterno ubicado en el CAN, restaurando toda la operación de la Entidad. Así las cosas, se observa que en dicha actividad se llevaron a cabos los siguientes Hitos de Control:

cajaHONOR	FORMATO HITOS DE CONTROL 1 IRO	Claro
Pertenece al procedimiento: Continuidad del Negocio -		
Clasificación: Uso interno.	Pág. 1 de 1	02/09/2019

Actividad	Situación que se presenta	La decisión predefinida y acción a tomar
Aislamiento de ambiente productivo de CAJA HONOR.	Que se inicie la copia de respaldo sin aislar el ambiente productivo de CAJA HONOR, lo cual puede generar data desactualizada.	Esperar hasta que el administrador de Redes informe que el ambiente productivo de CAJA HONOR está aislado de sus sedes y de las áreas operativas de la Caja en el CAN, para que el Administrador de Bases de Datos pueda iniciar su copia de respaldo.
Copia de respaldo de ambiente productivo de aplicaciones y bases de datos.	Que la copia de respaldo realizada haya finalizado y se desconozca su utilidad.	Realizar una prueba de restauración sobre la copia de respaldo realizada del ambiente productivo de CAJA HONOR. Validar la correcta finalización de la copia de respaldo del ambiente productivo de CAJA HONOR en Data center principal TRIARA mediante la realización de una prueba de restauración.
Validación de la sincronización de datos entre TRIARA y CAN.	Que la sincronización completa de la data del Centro de Datos Principal TRIARA no haya finalizado en el Centro de Datos Alterno CAN	Esperar a que la sincronización finalice y la data del CAN sea consistente y se encuentre totalmente actualizada con la de TRIARA. De ser muy alto el tiempo de espera, se cancelará la prueba.
HITOS DE CONTROL EN FAILOVER		
Interrupción de la réplica de los aplicativos del alcance de la prueba en el Centro de Datos Principal, TRIARA.	Que se inicien las labores de interrupción de réplica, sin haber aislado al Centro de Datos Principal - TRIARA de tráfico IP no autorizado proveniente del edificio CAN y las sedes de CAJA HONOR.	El personal de la prueba esperará a que el Administrador de Redes informe que el ambiente del Centro de Datos Principal TRIARA se encuentra aislado para proseguir.

Imagen 6. Hitos de Control Simulacro de Continuidad v Contingencia agosto 26 y 27 de 2022.
Fuente: Minutograma_Caja Honor_ o2022_Ejecutado

No obstante, dentro del formato de Hitos de Control no se evidencia la fecha o periodo al cual corresponde este simulacro de continuidad y contingencia, por lo que se recomienda que para futu del formato este dato.

Recomenda

La OFCIN recomienda a OAGRI realizar las coordinaciones respectivas tendiente a incluir dentro del formato de Hitos de Control la fecha y periodo al cual corresponde el simulacro de continuidad y contingencia que se realicen, con el fin de dar cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada y A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de Continuidad de Negocio del Anexo A del Standard ISO 27001:2013, además de la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG; y como buenas prácticas lo contenido en la Norma ISO 22301:2012 Gestión de la Continuidad de Negocio.

Asimismo, teniendo en cuenta que el ejercicio del simulacro realizado no contempló en su alcance la totalidad de los Puntos de Atención y servicios críticos de la Entidad, se realiza la siguiente:

Oportunidad de Mejora Preventiva 01:

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF realizar por lo menos una prueba anual a las estrategias de Continuidad del Negocio definidas, acorde con las buenas prácticas de la Norma ISO 22301:2012 Capitulo 8 Operaciones; en el numeral 8.5 Ejercicios y pruebas, que involucre la totalidad de Puntos de Atención y servicios críticos de la Entidad, verificando así el grado de preparación con que cuenta Caja Honor para la atención de eventos adversos que se puedan presentar y su recuperación en el menor tiempo posible minimizando la afectación del servicio y la posible materialización del R029 - Fallas en la Administración PCN entre otros, y la Dimensión 3°de MIPG, Gestión con valores para el resultado.

Asimismo, se evidenció el Minutograma con un total de 229 ítems, en donde se detallan aspectos tales como: Actividad, Control, Descripción, Responsable, Resultado-Encargado, además de los tiempos relacionados con el inicio, fin y duración de cada actividad. Dichas actividades, fueron desarrolladas en las fases que se mencionan a continuación, por el por el grupo de Ingenieros especialistas de los aplicativos, servidores, redes, portales y página web, Base de Datos, Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Caja Honor y por el grupo de Manos Expertas del proveedor Claro, en coordinación con el ingeniero encargado del Plan de Continuidad de Negocio, quienes establecieron comunicación mediante la herramienta colaborativa TEAMS; en donde el proceso del simulacro fue llevado a cabo con éxito, acorde a lo descrito en el informe de resultados de dicho simulacro:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

Minutograma Caja Honor_

Igualmente, se evidencia el Minutograma del Plan de Retorno levantado por el proveedor del servicio CLARO:

Imagen 7. Minutograma Plan de Retorno
Fuente: Minutograma_Caja Honor_Pru _26Agosto2022_Ejecutado

como se muestra en la siguiente imagen:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

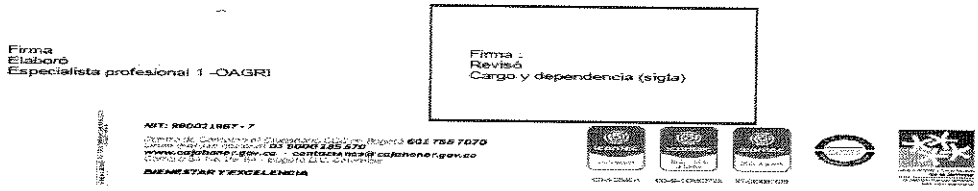


Imagen 8. Informe Simulacro agosto 26 y 27 sin firma de Revisión y Aprobación.
Fuente Archivo INFORME -SIMULACRO-AGOSTO-GENAFM041_INFORME_V14OK

Recomendación 2.

La OFCIN recomienda a OAGRI se programe la realización de un simulacro cuyo alcance y escenarios sean los portales y página web de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Norma ISO 22301:2012 Gestión de la Continuidad de Negocio, 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG.

Recomendación 3.

La OFCIN recomienda a OAGRI asegurar que los informes de resultados de los simulacros de continuidad cuenten con la firma, cargo y dependencia de la persona responsable de revisión y aprobación respectiva dando cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada del Standard ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 5° Información y Comunicación de MIPG.

Matriz de Riesgos PCN

Se procede con la revisión de la administración de riesgo, identificando la matriz y evidenciando el riesgo y evento asociado en la herramienta ISOLUCION, como se puede ver en la siguiente imagen:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

RIESGO	CAUSA	CONTROL
R005 - FALLAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION	CA007 - FALLAS Y ERRORES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CO038 - SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON PROVEEDORES
		CO044 - PRUEBAS PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
R010 - INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES Y/O NORMATIVAS APLICABLES A LA ENTIDAD	CA010 - FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
		CO046 - CONSULTA NORMATIVIDAD SFC
		CO211 - CAPACITACION EN LOS SISTEMAS DE GESTION DEL RIESGO
	CA111 - FALLAS EN LAS POLITICAS DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	CO179 - BLOQUEO DE MATRICULA INMOBILIARIA EN EL SISTEMA DE INFORMACION INTERNO
		CO180 - BLOQUEO DE BENEFICIARIO DE GIRO, VENDEDOR DEL INMUEBLE O TERCERO RECEPTOR DEL GIRO
		CO181 - BLOQUEO BENEFICIARIO DE GIRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS
	CA113 - FALLAS EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	ca124 - CANAL ALTERNO DE COMUNICACIÓN
		ca125 - USO DE MODEM EXTERNO
	CA143 - SUMINISTRAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS INFORMACIÓN VERBAL O ESCRITA QUE NO CUMPLA CON CRITERIOS DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD.	CO214 - REALIZAR EL RESPECTIVO CONTROL DE CALIDAD A LAS RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS QUE SEAN RESPONSABILIDAD DEL PROCESO
R023 - FALLAS EN EL REPORTE Y DOCUMENTACION DE LOS RIESGOS	CA023 - DEBILIDADES EN LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN Y ADOPCIÓN DE METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LOS SAR	CO012 - VERIFICACION DE LA INFORMACION DEL AREA
		CO025 - PLAN DE CAPACITACION
R029 - FALLAS EN LA ADMINISTRACION PCN	CA029 - FALTA DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACION DE LOS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD	CO044 - PRUEBAS PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
		CO102 - SEGUIMIENTO A LAS DEFICIENCIAS DE PCN
RSI031 - PERDIDA DE INFORMACION	CSI023 - FALTA DE COPIAS DE RESPALDO	KSI006 - COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (BACKUPS)
R035 - DEFICIENCIA EN LA CALIDAD Y ENTREGA IMOPORTUNA DE LA	CA032 - INCONSISTENCIAS, ERRORES O MALA CALIDAD EN LA INFORMACION RECOLECTADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION O REMITIDA POR LOS PROCESOS.	CO022 - VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN
		CO099 - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS
R074 - INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD	CA074 - DEFICIENCIAS EN LAS HERRAMIENTAS DE CIBERSEGURIDAD	CO028 - ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD
		CO031 - POLITICAS DE BACKUP
		CO053 - CLAUSULAS CONTRACTUALES
		CO091 - SEGUIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ENTIDAD
R091 - FALLAS EN LA GESTION Y ADMINISTRACION DEL DATA CENTER CAN	CA100 - FALTA DE SEGUIMIENTO A LA GESTION TECNICA REALIZADA AL DATA CENTER ALTERNO - CAN	CO145 - SEGUIMIENTO AL INFORME DIARIO DE ALMACENAMIENTO DE LA 3PAR
		CO147 - CONTRATACIÓN DE MANOS EXPERTAS
R102 - FALLAS EN PLANES DE CONTINGENCIA	CA122 - FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS PLANES DE EMERGENCIAS, CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CAJA HONOR POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS.	CO152 - APLICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA DEL PROCESO
		CO183 - SOCIALIZAR LOS DOCUMENTOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Imagen 9. Matriz de riesgos relacionados a PCN, con sus causas y controles asociados.
Fuente: http://vigia:8080/WebSvc/riesgocontroles.php?0=proes.gr.
Consultado: 28-11-2022

Guía de Usuario Punto Alterno – PAC

Este documento debe ser actualizado para que aplique a la actual situación de Caja Honor en la que se está llevando a cabo al ciento por ciento trabajo presencial.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

Oportunidad de Mejora Correctiva 2:

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF dar celeridad a la actualización de la Guía GR-NA-GU-028 Análisis del Impacto del Negocio versión 4 del 17-01-2020, de tal forma que esté conforme a la situación actual de la Entidad. Asimismo, se evidenció que el documento cargado en ISOLUCION se encuentra desactualizado, incumpliendo lo estipulado en el numeral 4 (Estructurar y monitorear el Plan de Continuidad de Negocio de la Entidad), del artículo 3 del Decreto 076 de 2022, por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, observando el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad así como la Dimensión 5° de MIPG Información y Comunicación.

Es de anotar, que, en la reunión de revisión del documento Guía Análisis del Impacto del Negocio, se logró tomar nota de algunos aspectos relevantes de su contenido y pantallas por parte de la jefatura OAGRI, las cuales fueron remitidas por Teams al auditor.

A continuación, se citan los ítems evidenciados en el documento:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co *-* ***contactenos@cajahonor.gov.co***
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C, Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

Imagen 11. Topología CDA – CDP Caja Honor
Fuente: Correo Electrónico suministrado por OAGRI_02-12-2022

De igual manera, el auditor indaga respecto a la relación de herramientas tecnológicas más críticas en la operación de Caja Honor, para lo cual la jefatura de OAGRI suministró gráfica que muestra las herramientas tecnológicas utilizadas en cada uno de los procesos de la Entidad:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

Sistemas de Información

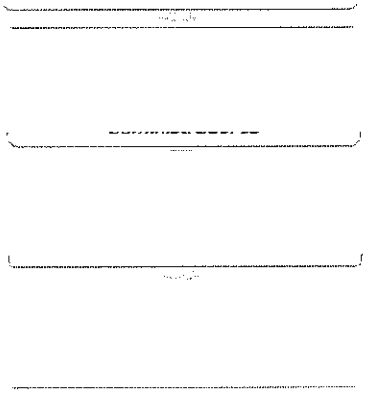
Imagen 12. Sistemas de Información y procesos que los utilizan
Fuente: Correo Electrónico suministrado por OAGRI_02-12-2022

a) No disponibilidad o caída de Data Center Principal
b) Imposibilidad de acceso a Sede Principal de Caja Honor

Estableciendo para cada escenario de falla un tipo de respuesta, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Imagen 13. Escenarios de falla
Fuente: IT-NA-PL-003 Plan de Recuperación ante Desastres – DRP, versión 5 con fecha de aprobación del 14-02-2022, consultado: 06-12-2022

-



De igual manera se cita el paso a paso a seguir para la notificación del evento en cada uno de los escenarios definidos para el proceso de simulacro de continuidad.

- Se evidencia el árbol de llamadas donde se establecen los responsables de Continuidad de Negocio tanto de parte de las soluciones tecnológicas para habilitar los servicios de informática y comunicaciones, como los responsables funcionales de la operación de los sistemas de información en cada uno de los niveles:

  - **Primer nivel:** Líderes responsables de la activación del PCN, los cuales teniendo en cuenta las decisiones del Comité Directivo de Continuidad iniciaran el PCN y Árbol de llamadas.

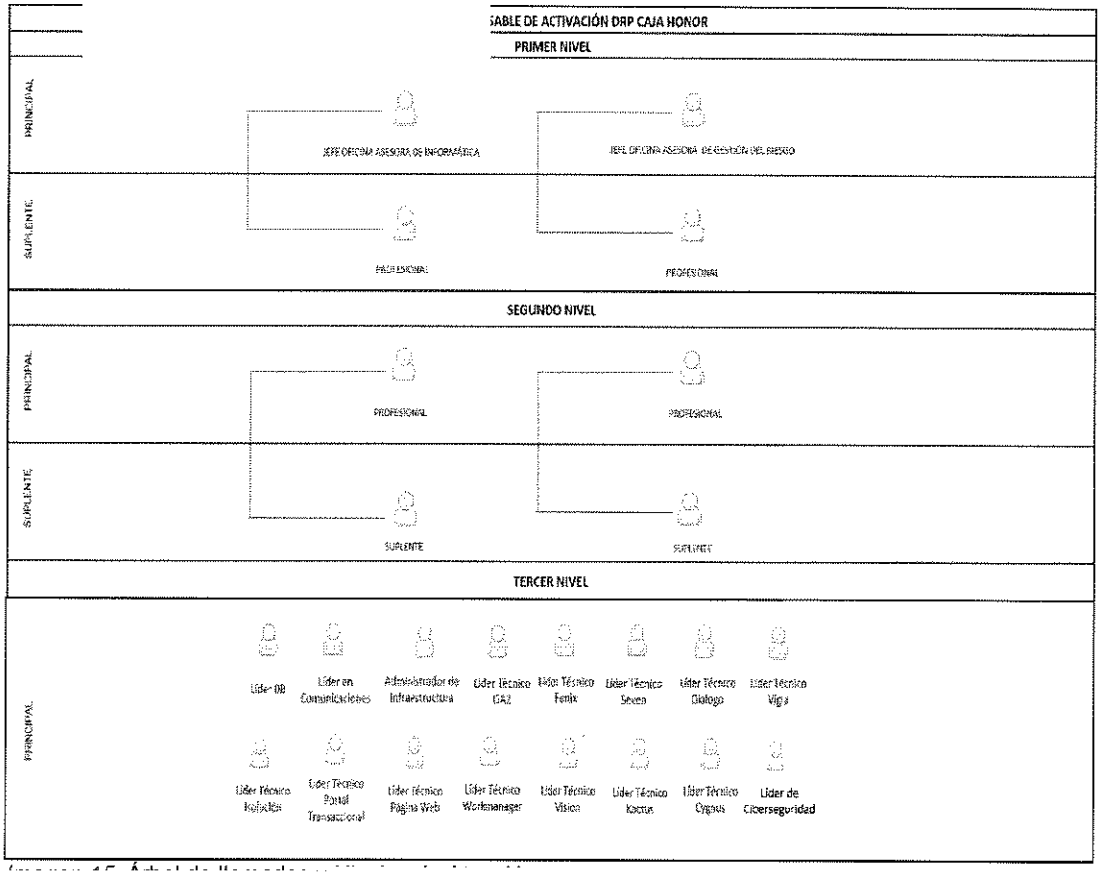
  - **Segundo nivel:** Funcionarios líderes de los procesos funcionales de la Entidad los cuales apoyaran las estrategias de continuidad para cada uno de sus procesos.

  - **Tercer nivel:** Personal técnico de la Entidad y terceros responsables de los

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



En tanto que, en el árbol de llamadas se citan de manera general las responsabilidades de Principal y Suplente, es recomendable que en el mismo se documente los cargos específicos y en la planeación previa del simulacro se documente de manera detallada el árbol de llamadas con cargos, nombres y número de contacto de las personas involucradas en el proceso.

Recomendación 4.

La OFCIN recomienda a OAGRI documentar en el árbol de llamadas los cargos específicos del personal involucrado en el ejercicio, y en la planeación previa del simulacro se documente de forma específica el árbol de llamadas con cargos, nombres y número de contacto de las personas encargadas del proceso; dando cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada del Standard ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 5° Información y Comunicación de MIPG.

En el documento IT-NA-PL-003 Plan de Recuperación ante Desastres – 5 con fecha de aprobación del 14-02-2022 se observa la Infraestructura de comunicaciones implementada para la contingencia en donde Caja Honor dispuso comunicaciones con

sedes, osible acceder al DCP, se pueda continuar con el desarrc desde la sede principal sino también realizando atención desde sus sedes; en donde se tuvieron en cuenta elementos tales como:

- Un canal de replicación entre el DCP y DCA
- Canales de operación entre las sedes y el DCP
- Canales de operación entre las sedes y el DCA
- Canal principal
- Canal de navegación
- Canal de publicación

Asimismo, se observa el establecimiento del equipo de trabajo conformado por personal de diversas áreas de Caja Honor, así:

- Jefe Oficina Asesora de Informática
- Jefe oficina Asesora de Gestión de Riesgos
- Equipo de Trabajo de Infraestructura Tecnológica
- Equipo de trabajo de Ciberseguridad Informática
- Bases de datos
- Redes y comunicaciones
- Administrador Storage y Replicación
- Equipo de trabajo Sistemas de Información
- Ingenieros de Soporte de Aplicaciones
- Equipos de trabajo de personal funcional para pruebas
- Equipo de personal para toma de evidencias
- Oficial de Ciberseguridad de Información
- Atención al Afiliado
- Mesa de Ayuda
- Funcionales de acuerdo con sistemas considerados
- Ingenieros Expertos en

No obstante, que en el documento IT-NA-PL-003 Plan de Recuperación ante Desastres versión 5 con fecha de aprobación del 14-02-2022, se encuentran registrados los aspectos importantes a tener en cuenta para afrontar la recuperación después de que un evento adverso haya ocurrido, sirviendo de soporte al PCN, es recomendable que entre otros, se describan aspectos relacionados con los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos con cada uno de los proveedores con los cuales Caja Honor tiene servicios tercerizados, que se relacionen con el PCN. Lo anterior, de tal forma que se dé cumplimiento al Numeral A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de Continuidad de Negocio del Anexo A del Standard ISO 27001:2013 y a la Dimensión 3°de MIPG, Gestión con valores para el resultado.

Recomendación 5:

La OFCIN recomienda a OAGRI y OAINF incluir en el documento IT-NA-PL-003 Plan de Recuperación ante Desastres - , versión 5 con fecha de aprobación del 14-02-2022, se describan entre otros, los aspectos relacionados con los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos con cada uno de los proveedores con los cuales Caja Honor tiene servicios tercerizados, que se relacionen con el PCN, validando así ciertos criterios

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

de calidad del servicio. Lo anterior, de tal forma que se dé cumplimiento al Numeral A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de Continuidad de Negocio del Anexo A del Standard ISO 27001:2013 y a la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG, además de la guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información ITIL 4.

Presupuesto asignado para el PCN

En el desarrollo de la presente auditoría, la información relacionada con el presupuesto asociado al Plan de Continuidad del Negocio establecido en la Caja Honor no fue suministrada al auditor acorde al requerimiento de información realizado mediante email de fecha 24-11-2022. Por lo anterior, la OFCIN recomienda que, para futuras auditorias y solicitudes de información, se suministre en forma completa, dado que esto limita el desarrollo del ejercicio auditor.

6. CONCLUSIONES

La OFCIN identifica que se cuenta con procedimientos relacionados con el Plan de Continuidad del Negocio, los cuales requieren ser actualizados y publicados.

Se han realizado las pruebas o simulacros tendientes a verificar el grado de preparación en que se encuentra la Entidad para afrontar la recuperación después de que un evento adverso haya ocurrido. Sin embargo, el simulacro realizado presentó inconvenientes relacionados con el acceso desde el DCA a los portales y página web.

Una vez revisados los temas relacionados con Plan de Continuidad del Negocio – PCN, la OFCIN concluye que Caja Honor dio cumplimiento en la administración del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), de acuerdo con lo requerido por la SFC en el Capítulo XXIII en la CBCF (CE 100 de 1995), las modificaciones realizadas a través de la CE 025 de 2020, numeral 3.1.3.2, las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.

Concluida la Auditoría la OFCIN, generó 2 Oportunidades de Mejora y 5 Recomendaciones.

Tabla 5. Oportunidades de Mejora y Recomendaciones - Auditoría PCN

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	**Oportunidad de Mejora Preventiva 01**: La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF realizar por lo menos una prueba anual a las estrategias de Continuidad del Negocio definidas, acorde con las buenas prácticas de la Norma ISO 22301:2012 Capitulo 8 Operaciones; en el numeral 8.5 Ejercicios y pruebas, que involucre la totalidad de Puntos de Atención y servicios críticos de la Entidad, verificando así el grado de preparación con que cuenta Caja Honor para la atención de eventos adversos que se puedan presentar y su recuperación en el menor tiempo posible minimizando la afectación del servicio y la posible materialización del R029 - Fallas en la Administración PCN entre otros, y la Dimensión 3°de MIPG, Gestión con valores para el resultado.
2	**Oportunidad de Mejora Correctiva 2:** La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF dar celeridad a la actualización de la Guía GR-NA-GU-028 Análisis del Impacto del Negocio versión 4 del 17-01-2020, de tal forma que esté conforme a la situación actual de la Entidad. Asimismo, se evidenció que el

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
	documento cargado en ISOLUCION se encuentra desactualizado, incumpliendo lo estipulado en el numeral 4 (Estructurar y monitorear el Plan de Continuidad de Negocio de la Entidad), del artículo 3 del Decreto 076 de 2022, por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, observando el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad así como la Dimensión 5° de MIPG Información y Comunicación.

No.	RECOMENDACION
1	**Recomendación 1:** La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con la OAINF, realizar las coordinaciones respectivas tendiente a incluir dentro del formato de Hitos de Control la fecha y periodo al cual corresponde el simulacro de continuidad y contingencia que se realicen, con el fin de dar cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada y A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de Continuidad de Negocio del Anexo A del Standard ISO 27001:2013, además de la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG; y como buenas prácticas lo contenido en la Norma ISO 22301:2012 Gestión de la Continuidad de Negocio.
2	**Recomendación 2:** La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con la OAINF, se programe la realización de un simulacro cuyo alcance y escenarios sean los portales y página web de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Norma ISO 22301:2012 Gestión de la Continuidad de Negocio, 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG.
3	**Recomendación 3:** La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con la OAINF, asegurar que los informes de resultados de los simulacros de continuidad cuenten con la firma, cargo y dependencia de la persona responsable de revisión y aprobación respectiva dando cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada del Standard ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 5° Información y Comunicación de MIPG.
4	**Recomendación 4:** La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con la OAINF, documentar en el árbol de llamadas los cargos específicos del personal involucrado en el ejercicio, y en la planeación previa del simulacro se documente de forma específica el árbol de llamadas con cargos, nombres y número de contacto de las personas encargadas del proceso; dando cumplimiento al Numeral 7.5 Información Documentada del Standard ISO 27001:2013 Seguridad de la Información, además de la Dimensión 5° Información y Comunicación de MIPG.
5	**Recomendación 5:** La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con la OAINF, incluir en el documento IT-NA-PL-003 Plan de Recuperación ante Desastres – versión 5 con fecha de aprobación del 14-02-2022, se describan entre otros, los aspectos relacionados con los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos con cada uno de los proveedores con los cuales Caja Honor tiene servicios tercerizados, que se relacionen con el PCN, validando así ciertos criterios de calidad del servicio. Lo anterior, de tal forma que se dé cumplimiento al Numeral A.17 Aspectos de Seguridad de la Información de Continuidad de Negocio del Anexo A del Standard ISO 27001:2013 y a la Dimensión 3° Gestión con Valores para resultados de MIPG, además de la guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información ITIL 4.

Fuente: Elaboración propia OFCIN, diciembre 2022.

En los anteriores términos la Oficina de Control Interno, da cumplimientos a lo establecido en el cronograma de auditoría 2022, encaminada a la mejora continua de los procesos de la Entidad.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Ing. Flor Alba Roncancio Gachancipá
Auditor Oficina de Control Interno.

NIT: 860021867 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá ***601 755 7070***
Línea gratuita nacional ***01 8000 185 570***
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA