



Auditoría de Carácter Especial

Revisión del proceso del Seguro de Automóviles.

Auditoría
Interna INS

Informe parcial
IA-032-2026 del 15/06/2026
Plan Anual 2026



Objetivo de la revisión

Realizar una evaluación en el seguro de Automóviles Voluntario, mediante la revisión de los aspectos más significativos de la línea, con el fin de comprobar el cumplimiento con la normativa técnica aplicable.

Dirigido a:

Dirección de Seguros de Automoviles.

Objetivo estratégico INS:

OE.01
OE.09

Alcance:

La revisión abarca la estructura administrativa y funcional de la Dirección de Seguros de Automóviles, también los procesos y diagramas de flujo, procedimientos, guías, manuales, políticas, disposiciones, directrices u otra normativa aplicable por los funcionarios para la ejecución de sus labores.

Conclusiones:

La revisión evidenció debilidades en la continuidad, formalización y control de los procesos relacionados con la gestión de riesgos y los seguros de Automóviles. En particular, la ausencia de reportes oportunos de indicadores de apetito de riesgo, así como la falta de documentación vigente, divulgación y conocimiento de los procesos de suscripción y atención de siniestros, afectan directamente la trazabilidad, la toma de decisiones y el cumplimiento normativo institucional.

Aspectos positivos

No se indica

Aspectos subsanados

No se presentaron.

“Las actividades ejecutadas fueron realizadas de acuerdo con las NGASP y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna”





A. Reportes mensuales de indicadores de apetito de riesgos

La Dirección de Seguros Automóviles remitió mediante el oficio DSAUT-000108-2026 del 20/01/2026 los informes correspondientes al año 2025 sobre los indicadores de apetito de riesgo vinculados con la Declaración de Apetito de Riesgo, de la revisión efectuada se determinó que:

- No se suministraron los reportes correspondientes a los meses de junio y julio 2025.
- Para el mes de agosto 2025, si bien se reportó el resultado de la cuenta técnica (-\$1 751), no se adjuntó el plan de acción correspondiente.

Adicionalmente, ante la ausencia de información, este Despacho realizó gestiones de seguimiento, obteniendo respuesta mediante correo electrónico del 18/02/2026, en la cual la Administración indicó que la omisión de los reportes obedeció a un proceso de recalibración del Plan de Cuenta Técnica, motivado por cambios organizacionales y ajustes estratégicos. No obstante, dicha situación implicó que durante ese período no se dispusiera de información formal sobre el comportamiento del indicador de riesgo, afectando la continuidad del monitoreo.

Lo anterior, debido a la ausencia de mecanismos de control o procesos definidos que aseguren la continuidad del reporte de información, cuando se da la recalibración del Plan de Cuenta Técnica, ocasionando la falta de continuidad del seguimiento del apetito de riesgo establecido para la línea de negocio de seguros de Automóviles.

Esto contraviene lo dispuesto en la Política para la Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS, específicamente lo establecido en el artículo 16, Sistemas de información y de comunicación de riesgos, indica que los reportes de riesgos deben ser concisos y oportunos, las instancias de riesgos deben preparar informes sobre el comportamiento y evolución de los riesgos relevantes y reportarlos a las instancias correspondientes de forma periódica y debe garantizarse un sistema de comunicación escalonado, con entrega de información relevante para la adecuada toma de decisiones.

Riesgos asociados

- Desviaciones en la gestión de riesgos.
- Transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión del INS realizada de forma inadecuada o falta de esta.

Recomendaciones

Para la Dirección de Seguros de Automóviles:

A. Definir lineamientos que aseguren la continuidad del reporte de los indicadores de riesgo durante procesos de recalibración o ajustes del Plan de Cuenta Técnica, de manera que se asegure la disponibilidad oportuna de información —aunque sea de carácter provisional— para el seguimiento del perfil de riesgo y la toma de decisiones por parte de las instancias correspondientes.

Prioridad: Media

B. Procesos de suscripción y siniestros de seguros de Automóviles

De la revisión efectuada a los procesos SUS-PRO-0021 *Suscripción Seguros Automóviles*, GSI-PRO-0021 *Gestión de siniestros seguro voluntario automóviles (reembolso)*, así como GSI-PRO-0014 *Gestión de siniestros seguro voluntario automóviles (suplencia de repuestos)*, mediante correo del 12/03/2026 y 19/03/2026, la Administración indicó que:

- La Unidad Técnica de Suscripción no tenía conocimiento del procedimiento SUS-PRO-0021.
- El GSI-PRO-0021 se encuentra actualmente en revisión.
- El proceso GSI-PRO-0014 no aplica, debido a que está asociada al esquema de suplencia de repuestos mediante SICCAR.
- Los procedimientos DSAUT-UT-003 y DSAUT-UT-004 fueron dejados sin efecto.

Sin embargo, este despacho observó que, en el Gestor Documental consta que el proceso SUS-PRO-0021 fue actualizado en enero de 2025 por la Dirección Cliente Corporativo y Empresarial (DCCE), pese a que la responsabilidad de su creación, actualización y divulgación de los procesos del seguro de Automóviles corresponde a la Dirección de Seguros de Automóviles (DSAUT) y para el proceso GSI-PRO-0014, no fue posible descargar la documentación completa y vigente. Si bien funcionarios de la DSAUT indicaron que estos procesos no se encuentran vigentes, este sigue estando activo en el Gestor Documental.

Lo anterior, se debe a la desatención por parte de la DSAUT en la creación, actualización, y divulgación de los procesos de suscripción y gestión de siniestros del seguro de Automóviles.

Para esto, las Disposiciones Administrativas, en el capítulo XXV Gestión de la información documentada, Verificaciones de Sistemas de Gestión, acciones correctivas y de mejora del Sistema de Gestión de Calidad del INS, artículo 497. Roles y Responsables, establece que los dueños de proceso o jefaturas son responsables de elaborar, aprobar y gestionar la documentación necesaria para la operación de los procesos bajo su cargo, incluyendo su creación, modificación y derogatoria, en cumplimiento de la pirámide documental y los lineamientos establecidos por el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial.

Riesgos asociados

- Siniestros administrados de forma ineficiente.
- Suscripción de seguros realizada de forma deficiente.
- Procesos, diseñados o implementados de forma incorrecta o inadecuada.

Recomendaciones

Para la Dirección de Seguros de Automóviles:

B. Gestionar ante el Departamento Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial, la creación, actualización y divulgación formal de los procesos de suscripción (SUS-PRO-0021) y gestión de siniestros (GSI-PRO-0021 y GSI-PRO-0014) del seguro de Automóviles, con el propósito de asegurar que las actividades del proceso se ejecuten de forma efectiva, eficiente y estandarizada y garantizar el cumplimiento normativo aplicable.

Prioridad: Media



Jefatura del estudio

Sergio Conejo Díaz
Departamento Auditoría de Seguros



Equipo de trabajo

Evelyn Chaves Fernández
Karol Sánchez González

Fecha del informe: 15/06/2026

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Apéndice 1	Acta de comunicación de resultados. (Dirección de Seguros de Automóviles).	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.



www.grupoins.com