



**INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA AUDITORIA INTERNA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
PERIODO 2023**



Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. INTRODUCCIÓN	4
II. PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO	5
III. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	9
a. Organización de la Auditoría durante el año 2023.....	9
b. Presupuesto asignado a la Auditoría 2023	11
c. Indicadores de gestión.....	11
IV. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO	13
V. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES	21
VI. HECHOS RELEVANTES	23
VII. OTROS ASUNTOS RELEVANTES Y DE IMPORTANCIA INSTITUCIONAL	24
VIII. CONCLUSIONES	25
VIII. ANEXOS	26



RESUMEN EJECUTIVO

La Ley General de Control Interno, Ley No. 8292, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros establecen que la Auditoría Interna debe elaborar un informe anual acerca de la ejecución de actividades, por ese motivo, se presenta el “Informe Anual de Labores” con corte al 31 de diciembre 2023.

Los resultados de las labores ejecutadas por la Auditoría Interna del INS durante el 2023 se reflejan en el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de un 96%, el Plan Anual Operativo (PAO) 2023, que alcanzó un 96% de cumplimiento general en su ejecución. Así mismo la autoevaluación de calidad realizada en el año 2023 que obtuvo un resultado de un 95%.

También, se detalla cómo está compuesta la Auditoría del INS, cuánto fue el presupuesto ejecutado durante el año y los indicadores de gestión que nos ayudan a visualizar si estamos trabajando de forma eficiente y cumpliendo con estándares propios de una auditoría que provee valor agregado. Del mismo modo, se detallan los principales logros alcanzados durante el año 2023.

Por otra parte, este informe incluye un detalle del cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y el estado de las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna como por la Auditoría Externa.



I. INTRODUCCIÓN

Informe anual de labores. Período 2023.

En cumplimiento con lo que establece el artículo N°22 de la Ley General de Control Interno:

“Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

[...]

g) Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten”.

Así mismo, cumpliendo con lo establecido en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público que indican:

"2.6 El auditor interno debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente:

- a. Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes.*
- b. Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización competentes.*
- c. Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia”.*

Se hace del conocimiento del Comité de Auditoría Corporativo y de la Junta Directiva de INS – Casa Matriz el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna al 31-12-2023.



II. PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO

Como parte de los principales logros obtenidos durante el año 2023, se destacan los siguientes:

1. Implementación del Aseguramiento Continuo

Se ha reducido considerablemente el número de usuarios de la Dirección de Tecnologías de Información con acceso a entornos de producción. Actualmente, se cuenta con un usuario en Point General y tres en Point Life. Esta situación refleja la efectividad de las acciones tomadas por la Administración para abordar las recomendaciones formuladas en los informes de aseguramiento continuo.

En lo que respecta a los usuarios que no han registrado acceso al sistema en los últimos tres meses, se ha logrado una significativa disminución de dichos casos, superando las dificultades iniciales relacionadas con la comprensión del indicador por parte de la Administración. En la actualidad, se contabilizan tres usuarios en Point General y cuatro en Point Life. Este avance evidencia una reducción del riesgo asociado a estas circunstancias.

Destacamos una notable mejora en lo concerniente a los usuarios intermediarios sin fecha de expiración. En las tres últimas ejecuciones del proceso, no se han identificado hallazgos en este aspecto, demostrando un avance considerable en el fortalecimiento de los controles y la gestión de riesgos.

El proceso de Aseguramiento Continuo se ha fortalecido mediante la incorporación de tres nuevos indicadores, sumándose a los ya establecidos en el 2022, los cuales entrarán en operación a lo largo del 2024. Estos indicadores abordan temáticas importantes, incluyendo:

- ✓ Líneas con Provisión por Insuficiencia de Primas (PIP).
- ✓ Pagos dobles de siniestros en Point General.
- ✓ Personas con antecedentes incluidas en listas de organismos internacionales (OFAC) u otras, que son clientes del INS o tuvieron la intención de serlo.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo la gestión documental necesaria para respaldar este proceso, incluyendo el procedimiento P20-EST-AU Aseguramiento y la Política de Aseguramiento Continuo de la Auditoría Interna INS - Casa Matriz, que fue divulgada a nivel Institucional.

2. Desarrollo de un plan piloto para la implementación en un estudio con la metodología ágil Scrum

Como parte de la segunda fase de implementación de la metodología Scrum, se está desarrollando un plan piloto, utilizando ciclos ágiles (Sprints), que tiene como objetivo entregar de forma oportuna, eficaz y flexible, informes de resultados de los servicios de



Auditoría, aplicando un enfoque basado en el trabajo en equipo con el cliente y tomando en cuenta sus necesidades.

En paralelo a este proceso, se llevó a cabo el levantamiento de la documentación necesaria para respaldar eficazmente cada fase del proyecto. Además, se ha implementado un sólido proceso de gestión de cambio para asegurar una transición fluida y exitosa.

Como complemento a estas acciones, se diseñó y divulgó un Manifiesto de Auditoría Ágil. Este manifiesto se compone de once principios fundamentales que sirven como base para la aplicación de la metodología en nuestros procesos internos. A través de estos principios, se busca reforzar la cultura interna de auditoría ágil, se fomenta la innovación, la mejora continua y la entrega de valor constante a la Institución.

3. Generación de un modelo de informe digital, ágil e innovador

En el marco del plan piloto para la implementación de la metodología Scrum, mediante ciclos ágiles (Sprint), se ha desarrollado una propuesta de informe digital, ágil e innovador. Este modelo responde de manera eficaz a las actuales demandas de oportunidad, simplicidad y concreción en la presentación de los aspectos identificados. Se ha diseñado con el objetivo de facilitar la comprensión del informe en sí, además de captar la atención en los aspectos relevantes y optimizar el tiempo de revisión, asegurando así una comunicación más efectiva.

4. Actualización del Plan Estratégico de la Auditoría Interna (PEA) y generación del Plan Táctico 2024-2028

Se realizó la actualización del Plan Estratégico de la Auditoría Interna (PEA) y generación del Plan Táctico que busca asegurar la implementación del PEA y la medición de los resultados obtenidos. Esta actualización innovadora, conllevó la investigación de mejores prácticas y la vinculación de cada uno de los elementos que integran el PEA con los objetivos estratégicos institucionales. Se establecieron líneas de acción para su cumplimiento, las cuales se monitorean trimestralmente.

5. Actualización del Portafolio de Riesgos de la Auditoría Interna

Actualización del Portafolio de Riesgos de la Auditoría Interna a utilizar en los distintos servicios brindados, considerando que cada riesgo contenga un enfoque explicativo para los interesados y factores de riesgos asociados a este.

Asimismo, se actualizaron los riesgos de la actividad de Auditoría Interna a nivel general y específico, según cada etapa del aseguramiento, maximizando las oportunidades de mejora



y reduciendo la exposición a eventos que representan una amenaza para el cumplimiento de los objetivos, con el propósito de conducir el accionar de la Auditoría Interna al logro de los objetivos en el PEA.

6. Campañas de retroalimentación y divulgación

Se ha impulsado activamente la difusión de información sobre temas innovadores y aspectos relevantes de la gestión de la Auditoría, tanto a nivel interno como en colaboración con diversas dependencias de la Institución. Entre las iniciativas destacadas se encuentran la creación de cápsulas informativas internas para proporcionar retroalimentación al personal, la realización de sesiones de concientización y capacitación, enfocadas en la mejora de la calidad de los procesos de Auditoría, así como la coordinación de actividades formativas con la Dirección de Cultura y Talento, incluyendo capacitaciones en seguros y un taller sobre “Comunicaciones escritas mediante un servicio cálido y empático”.

Adicionalmente, en colaboración con el Departamento de Comunicaciones y a través de la plataforma Yammer, se ha dado a conocer la labor de la Auditoría Interna a nivel institucional. Esta divulgación incluye información detallada sobre el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, la estructura organizativa, los servicios ofrecidos y sus responsables. Asimismo, se ha publicado contenido relevante sobre el proyecto de innovación de la Auditoría Interna, enfocado en la implementación de robots para optimizar la eficiencia y eficacia de sus procesos”.

7. Normas de Conducta de la Auditoría Interna

Se ha reforzado y promovido la cultura ética dentro de la Auditoría Interna, a través de la mejora continua y la construcción de las Normas de Conducta de la Auditoría Interna, las cuales están alineadas con el Código de Ética de la Institución, estas normas establecen pautas sobre el comportamiento que se espera de las personas funcionarias de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros, con base en los principios significativos para la profesión y el ejercicio de la Auditoría Interna.

8. Autoevaluación interna de la Calidad de la Auditoría Interna

Al 30 de junio del 2023, se concluyó la autoevaluación interna de la calidad de la Auditoría Interna del INS – Casa Matriz. El resultado del cumplimiento global de las Normas, en términos porcentuales es de un 95%, ya que pondera los resultados de las Normas sobre atributos (100%) y las Normas sobre desempeño (89%), lo que refleja que la actividad de la Auditoría Interna del INS “Generalmente Cumple” con las Normas establecidas por la Contraloría General de la República vigentes para las Auditorías Internas del Sector Público.



9. Actividades de capacitación y actualización profesional

En cumplimiento con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, numerales 105 y 107 respectivamente:

“El personal que participa en el proceso de auditoría en el sector público debe tener formación, conocimientos, destrezas, experiencia, credenciales, aptitudes y otras cualidades y competencias propias del tipo específico de auditoría a realizar y que lo faculten para el ejercicio de sus funciones”.

“El personal de auditoría debe mantener y perfeccionar sus capacidades y competencias profesionales mediante la participación en programas de educación y capacitación profesional continua”.

Al respecto, durante el año 2023, se llevaron a cabo diferentes actividades de capacitación y actualización profesional por parte de los funcionarios de la Auditoría Interna del INS. De acuerdo con el índice de gestión de capacitación para auditores, se tiene que un 94% de los funcionarios de la Auditoría recibieron en el año 2023, 40 horas o más de actualización profesional, recibiendo en total 4 046 horas de capacitación.

Es importante mencionar algunos de los logros que se han alcanzado a partir de la capacitación recibida durante el año 2023, así tenemos que:

- a) Se recibió por parte de 9 funcionarios el programa de auditoría digital y el taller de informes de auditoría digital, lo que nos ha ayudado, junto con los conocimientos obtenidos el año anterior sobre Scrum, a transformar la forma en que hemos venido trabajando, haciendo nuestros estudios más ágiles y nuestros informes más fáciles de entender, procurando una comunicación más efectiva con nuestros clientes, tal y como se explicó en los apartados anteriores.
- b) Tomando en cuenta que somos la Auditoría de una empresa de seguros es importante que nuestros auditores se mantengan actualizados sobre tendencias y mejores prácticas en el mercado de seguros con el objetivo de agregar valor a la Institución, el año pasado se realizaron varios estudios sobre seguros, por lo que nuestros funcionarios se capacitaban en temas como:
 - Programa técnico asesor en seguros.
 - Auditorías de compañías de seguros de la escuela de Seguros de Chile.
 - Seguros de Todo Riesgo en Construcción impartido por la escuela de Seguros de Chile.
- c) Es importante que el personal de Auditoría Interna domine el uso de técnicas de procesamiento y análisis de datos, lo que utilizamos en nuestros estudios. Estas capacitaciones dotan al personal de habilidades esenciales para mejorar la calidad y eficiencia en la evaluación de información y generación de informes requeridos



para el cumplimiento de nuestros objetivos. Al respecto el año pasado se llevaron cursos de Excel avanzado e inteligencia de negocio con power BI, y análisis de datos y estadística utilizando R.

- d) Pensando en la próxima entrada en vigencias de la NIIF's, se llevó el curso denominado "Actualización en NIIF's", con el fin de poder asesorar adecuadamente sobre este tema.
- e) Así mismo se llevaron diferentes cursos sobre temas relacionados con la auditoría tales como: fraude y temas afines a Tecnologías de Información, además de la participación en varios Congresos nacionales e internacionales que nos permiten estar al día con las tendencias mundiales.

III. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

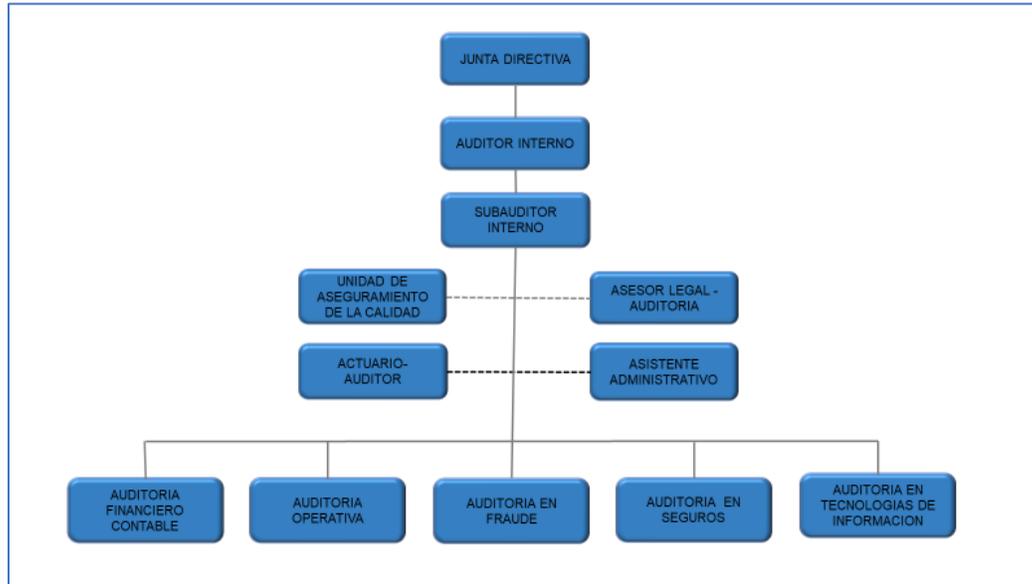
a. Organización de la Auditoría durante el año 2023

La Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros se encuentra compuesta por cinco departamentos: Auditoría Financiero-Contable, Auditoría Operativa, Auditoría de Fraude, Auditoría de Seguros y Auditoría de Tecnologías de Información. Asimismo, dos actuarios, un Asesor legal, un Asistente Administrativo y una Unidad de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría, sumando un total de cincuenta (50) plazas, entre auditores de campo, supervisores y jefaturas.

- **Organigrama de la Auditoría Interna**



Figura No.1
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
AUDITORIA INTERNA



• **Recursos humanos disponibles en la Auditoría Interna**

Para cumplir con las funciones definidas para la Auditoría Interna, se contó durante el año 2023, con las siguientes plazas. Es importante mencionar que se cuenta con perfiles profesionales en diversas disciplinas afines a la auditoría y al giro del negocio, como lo son: administración de empresas, contaduría pública, seguros, finanzas, ingeniería industrial, derecho, medicina, actuariado e informática.

CUADRO No. 1 RECURSOS DISPONIBLES DE AUDITORÍA INTERNA AL 31 DE DICIEMBRE 2023	
Tipo de recurso	No. Recursos
Jefaturas	7
Coordinador Asesor I	1
Médico Auditor	1
Asesor Legal Auditor	1
Actuario Auditor	2
Auditor II	7
Auditor de TI II	1
Auditor de TI I	5
Auditor I	24
Asistente Administrativo	1
Total de recursos	50

Fuente: Áreas de Auditoría.



b. Presupuesto asignado a la Auditoría 2023

El presupuesto aprobado para la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros fue de ¢2 310 876 000, del cual se ejecutó un 99% durante el periodo, según se detalla en el siguiente cuadro, es decir se utilizó un total de ¢2 294 539 033, asociados principalmente a la partida de remuneraciones.

A continuación, presentamos un resumen del comportamiento de la ejecución de las subpartidas asociadas al gasto durante el año 2023:

CUADRO No. 2			
PRESUPUESTO ASIGNADO AUDITORÍA INTERNA			
AÑO 2023			
Partida Presupuestaria	Presupuesto inicial	Gastado	Disponible
Remuneraciones	1 994 733 000,00	1 994 503 273,25	229 726,75
Servicios	24 837 000,00	8 731 408,86	16 105 591,14
Servicios Jurídicos	23 595 000,00	8 584 500,00	15 010 500,00
viáticos dentro del país	1 242 000,00	146 908,86	1 095 091,14
Transferencias corrientes	140 597 000,00	140 595 851,50	1 148,50
Ayudas funcionarios	12 982 000,00	12 981 458,12	541,88
Subsidio por incapacidades		8 937 718,80	
participación de primas		4 043 739,32	
Prestaciones Legales	127 615 000,00	127 614 393,38	606,62
Activos Financieros (Anticipo de salarios)	150 709 000,00	150 708 500,00	500,00
Total	2 310 876 000,00	2 294 539 033,61	16 336 966,39

Fuente: Sistema SIFA

c. Indicadores de gestión

Con el fin de promover las buenas prácticas en la gestión de la Auditoría Interna, así como promover oportunamente las acciones correctivas correspondientes, hemos establecido la ejecución de indicadores de gestión que nos ayuden a operar con estándares de eficiencia y eficacia operativa, así como a la promoción de las buenas prácticas para contribuir con una mayor generación de valor agregado para nuestros clientes y partes interesadas.



CUADRO No. 3					
INDICADORES DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA					
AL 31 DE DICIEMBRE 2023					
CATEGORÍA	INDICADOR DE GESTIÓN	MÉTRICA	RESULTADO ESPERADO	2022	2023
Asesor de Confianza	Nivel de Satisfacción del Cliente	4-5 De conformidad con nivel de satisfacción general del área o actividad auditada (Ver formulario FOR13-EST-AU).	≥ 4	4,75%	4,78%
Asesor de Confianza	Evaluación del Desempeño del Auditor / Supervisor y jefe por Cada Estudio Realizado.	Al finalizar de cada estudio de auditoría, el auditor, supervisor y cada jefatura es evaluado por el trabajo realizado (Ver formulario FOR16-EST-AU Y FOR17-EST-AU).	≥ 90%	98%	98%
Eficiencia	Nivel de Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna.	Se miden todas las actividades incluidas en el PAT. En el cálculo final se deben incluir los trabajos no finalizados, ponderando por su grado de avance.	≥ 95%	96%	96%
Eficiencia	Desviaciones en la Realización de Estudios de Auditoría.	Horas incurridas en la realización de los estudios de auditoría / Tiempo inicial planeado para la realización de la auditoría.	≤ 5%	3%	1,69%
Eficacia	Seguimiento de Recomendaciones realizado en plazo y confiable.	Los auditores, supervisores y jefes realizan con sentido de prioridad el monitoreo de las recomendaciones de auditoría que se encuentran abiertas, se valida la razonabilidad de las acciones de la Administración, la vigencia de los plazos y se comunican a la Subauditora dentro del plazo establecido.	100%	100%	100%
Calidad	Formación Profesional y Obtención de Certificaciones.	Total de auditores que han recibido el número de horas de formación mínimas (40 Hrs) / total de auditores internos.	≥ 90%	100%	97%
Calidad	Evaluación de la Calidad (Externa o Interna).	Aplicación anual de la evaluación de calidad bajo las normas de la CGR, más los estándares de calidad del IIA Global.	Nota ≥ 90% en el cumplimiento de las normas	98%	95%

Fuente: Auditoría Interna



IV. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

1. Cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) 2023

Al 31 de diciembre 2023, se logró un 96% de cumplimiento general en la ejecución de nuestro Plan Anual Operativo 2023 de acuerdo con el oficio PLPRE-00051-2024 del 26 de enero 2024, del Departamento de Plan Operativo y Presupuesto, el cual indica que el subprograma 0104 “Auditoría” presenta un cumplimiento “Satisfactorio” de los objetivos y metas establecidos al 31 de diciembre 2023.

2. Grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual 2023

Al 31 de diciembre 2023, el plan de trabajo alcanzó un nivel de cumplimiento de 96%, según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 4 CUMPLIMIENTO DEL PLAN TRABAJO AUDITORÍA INTERNA DEL INS 31 DE DICIEMBRE 2023			
Área de Auditoría	Peso	Porcentaje de avance	Ponderación
Financiero Contable	24%	98%	24
Seguros	20%	96%	19
Operativa	22%	90%	20
TI	15%	98%	15
Fraudes	13%	96%	13
General	3%	100%	3
Calidad	3%	100%	3
Total	100%		96%

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

Al 31 de diciembre 2023, se ejecutaron 48 estudios, adicionalmente, 20 estudios alcanzaron un avance entre un 50% y un 99%, de estos últimos, un 50% tenía únicamente pendiente la comunicación de resultados y la emisión de los informes finales. En el cuadro No. 2, se presenta el resumen de lo actuado al 31 de diciembre 2023.

Es importante destacar que también existen actividades que son parte integral del Plan Anual de Trabajo, tales como: autorización de libros, actualización del Plan Estratégico y Tático de la Auditoría Interna y otras actividades reportadas a la Contraloría General de la República.



Cuadro No. 5 AUDITORIAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023						
Auditorías	Programadas	Estudios sustituídos o suspendidos	Ejecutadas	Con 0% de avance	Porcentaje de avance menor de 50%	Porcentaje de avance entre 50% y 99%
Estudios del Plan anual	37	8	22	0	0	7
Actividades	13	2	11	0	0	0
Estudios solicitados	1		0	0	0	1
Denuncias recibidas	15	0	10	0	0	5
Estudios nuevos	12	0	5	0	0	7
Total	78	10	48	0	0	20

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

En el cuadro siguiente se muestra un detalle de las Denuncias y Estudios Especiales recibidos al 31 de diciembre 2023.

CUADRO No. 6 DENUNCIAS Y ESTUDIOS ESPECIALES Al 31 de diciembre 2023		
	Denuncia	Porcentaje de avance
Denuncia No.1	Incapacidades RT.	100%
Denuncia No.2	Incapacidades RT.	100%
Denuncia No.3	Investigación por supuesto tráfico de influencias.	100%
Denuncia No.4	Pago póliza de automóviles en Banco Privado.	100%
Denuncia No.5	Revisión de contratación administrativa por aparente fuga de información.	100%
Denuncia No.6	Denuncia de presunta falta al deber de probidad y al principio de legalidad.	100%
Denuncia No.7	Denuncia sobre las compras de repuestos.	100%
Denuncia No.8	Valoración denuncia trasladada Auditoría TI.	100%
Denuncia No.9	Aparente contratación irregular INS-ICE.	95%
Denuncia No.10	Aparente manipulación de información en un certificado de póliza de RT.	100%
Denuncia No.11	Aparente compra ilegal de dispositivo médico.	98%
Denuncia No.12	Revisión de patrocinios y entradas a los estadios.	75%
Denuncia No.13	Denuncia por mal uso de equipo electrónico.	99%



Denuncia No.14	Revisión de contratos administrativos de implementos médicos.	100%
Denuncia No.15	Denuncia sobre gestión irregular de contratos en un Departamento.	68%
Solicitud de estudio No.1-2023	Revisión de contrato Administrativo.	100%
Solicitud de estudio No.2-2023	Revisión contrato INS-SINART.	99%
Solicitud de estudio No.3-2023	Revisión de Proyecto Institucional.	88%
Solicitud de estudio No.4-2023	Revisión de préstamo SARET.	100%
Solicitud de estudio No.5-2023	Revisión SICCAR.	98%
Solicitud de estudio No.6-2023	Valoración de un reclamo de INS-Medical ante el Reasegurador.	97%

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

En Apéndice No.1 se detalla el avance puntual del Plan de trabajo al 31 de diciembre 2023. (Ver Apéndice).

3. Ajustes en el Plan de Trabajo

En el transcurso del año 2023, se identificaron algunas prioridades de riesgo a nivel institucional, razón por la cual fue necesario replantear varios estudios del Plan Anual de Trabajo 2023, propuesto originalmente. Así mismo, se identificaron oportunidades que permitieron lograr un enfoque integral en varios estudios que trataban temas comunes, mejorando la productividad en el uso de los recursos.

Dichos cambios fueron hechos del conocimiento del Comité de Auditoría Corporativo mediante los oficios, AU-00571-2023 del 14 de julio 2023, AU-611-2023 del 04 de agosto 2023 y AU-765-2023 del 6 de octubre 2023. De igual forma, fueron hechos del conocimiento de la Junta Directiva mediante los oficios, AU-625-2023 del 09 de agosto 2023 y AU-766-2023 del 6 de octubre 2023.

Los cambios planteados se detallan en el cuadro siguiente:



CUADRO No. 7
CAMBIOS EN EL PLAN DE TRABAJO
Estudios excluidos / sustituidos / trasladados

	Nombre del Estudio	Observaciones	Se sustituye por
1	Revisión del proceso de gestión de seguros y seguridad en CRM.	Se sustituye este estudio en vista de que recientemente se migró el CRM a un nuevo sistema, creemos prudente esperar a que se establezca el nuevo sistema para poder evaluarlo.	Evaluar la efectividad de la gestión del portafolio de proyectos en la PMO.
2	Evaluar la implementación de soluciones del proyecto "Key" (Core, HIS y ERP).	Se va a sustituir este estudio por cuanto aún no se han adjudicado ninguno de los tres sistemas.	Se incluirán en sustitución dos estudios uno al proyecto del marchamo digital y otro para evaluar el proceso de Arquitectura Empresarial que es un pendiente de la evaluación que hizo el auditor externo al cumplimiento de la norma SUGEF 14-17.
3	Auditoría de Cultura Institucional	Se consideró oportuno esperar que el modelo de cultura institucional se fortalezca y consolide aún más con las estrategias y acciones que la Administración realiza y/o tiene previstas realizar en torno a este.	No se sustituye por cuanto el recurso y el tiempo que se tenía dispuesto para su desarrollo se reasignará entre los demás estudios dependiendo de la prioridad, y el nivel de riesgo inherente que conlleva cada uno.
4	Revisión del nivel de solvencia del INS.	Debido a salidas del personal de la Auditoría Financiera durante el año, se considera inviable realizar el estudio por cuanto los recursos disponibles ya tienen asignados otros estudios de mayor prioridad. Sin embargo, el tema es constantemente analizado por la auditoría especialmente en relación con el Índice de Suficiencia de Capital.	No se sustituye por las justificaciones expuestas.
5	Revisión de la ejecución del presupuesto y Plan Anual Operativo Institucional del 2023. <hr/> Revisión del proceso de formulación del Plan Anual Operativo y del Presupuesto Institucional 2023.	Normalmente se desarrollan dos estudios por separado, para la revisión de los procesos presupuestarios del INS, uno para la parte de ejecución y otro para formulación, no obstante, se consideró que al hacerlo por separado se duplicaban esfuerzos al tener que realizar dos veces las fases de entendimiento, valoración de riesgos y planificación, por lo que para ahorrar en tiempo y costos se decidió unificarlo.	Revisión del proceso de formulación del Plan Anual Operativo y del Presupuesto Institucional 2024.



6	Revisión de la Gestión de Costeo Institucional.	“Se traslada el estudio debido a la salida de dos funcionarios del departamento de Auditoría Financiera, lo cual impide que se cuente con los recursos para su realización”.	No se sustituye por las justificaciones expuestas. Se incluirá en el Plan Anual del año 2024.
7	Estudio sobre el proyecto de Internacionalización en el INS. Período 2023.	El proyecto no ha mostrado avances, en virtud de lo cual, el estudio se traslada para el siguiente período (2024).	Se incluirá en el Plan Anual del año 2024.
8	Proyecto de innovación: Creación y estructuración (diseño conceptual) de repositorio documental en SharePoint para Auditoría Interna (sustitución de carpetas compartidas). Generación de la pirámide documental y cadena de valor.	Ambas actividades serán desarrolladas en el mismo proyecto de innovación, sin embargo, debido a que la Unidad Aseguramiento de la Calidad, durante el año ha cubierto diversas revisiones continuas como parte del aseguramiento de la calidad de los estudios ejecutados y en proceso, además, de la coordinación del Plan Anual de Trabajo 2024, propuesta del Plan Estratégico y Táctico, reestructuración del portafolio de riesgos, revisión de la suficiencia de los recursos de la Auditoría Interna y otros, se determinó la necesidad de trasladar estas dos actividades al Plan Anual de Trabajo 2024.	Se incluyó en el Plan Anual del año 2024.
9	Revisión y remozamiento de los indicadores de Gestión de la Auditoría Interna.	Se dio un cambio de prioridades y asignación del recurso que realizaría este estudio, para atender una denuncia, en relación con temas médicos.	Se incluyó en el Plan Anual del año 2024.
10	Análisis de la gestión del Departamento de Gestión Operativa y Seguro Obligatorio Automotor, en relación con los procesos asociados a la Red de Servicios de Salud.	Se dio un cambio de prioridades y asignación del recurso que realizaría este estudio, para atender una denuncia, en relación con temas médicos.	Se incluyó en el Plan Anual del año 2024.

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

4. Clasificación de las Auditorías

A continuación, se presenta un resumen con los tipos de auditorías realizadas durante el año 2023, de acuerdo con la clasificación que dan las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP), a saber: Auditoría Operativa, Financiera o de Carácter especial. Así mismo se indica la cantidad de Relaciones de Hechos que se efectuaron durante el año e investigaciones realizadas.



**CUADRO No.8
CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍAS REALIZADAS
AÑO 2023**

Departamento de Auditoría	Auditoría de Carácter Especial	Auditoría Financiera	Auditoría Operativa	Denuncia y estudios especiales	Proyecto	Total
Seguros	5			1		6
Tecnologías de Información	2		4		1	7
Financiero Contable	8	5				13
Operativa	6	1	2			9
Fraudes				21		21
Total General	21	6	6	22	1	56
Porcentaje	38%	11%	11%	39%	2%	100%

Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

5. Cobertura del Universo Auditable en procesos y riesgos

• Cobertura del Universo Auditable en el período que va del 2020 al 2023:

El Universo Auditable para el año 2023, se compone de 92 entidades auditables (nivel I), estas a su vez están conformadas por 672 procesos institucionales nivel II.

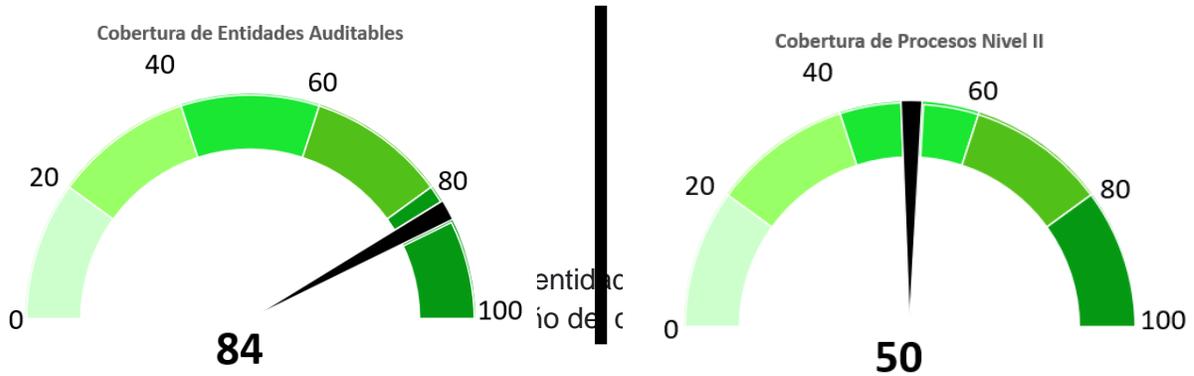
De las 92 entidades auditables, en cuatro años se han abarcado 77 de estas (84%), lo que equivale a una cobertura total de 338 procesos nivel II (50%).

Es importante mencionar que el Departamento de Calidad continúa con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se trabajó con los procesos nivel II y proceso genérico reusables institucionales (niveles II del universo de Auditoría Interna) con corte a octubre 2023; siendo responsabilidad de esta Auditoría la revisión, distribución y actualización de los procesos nivel II de nuestro universo auditable.

El siguiente gráfico muestra la distribución a nivel de Entidades Auditables y de procesos nivel II:

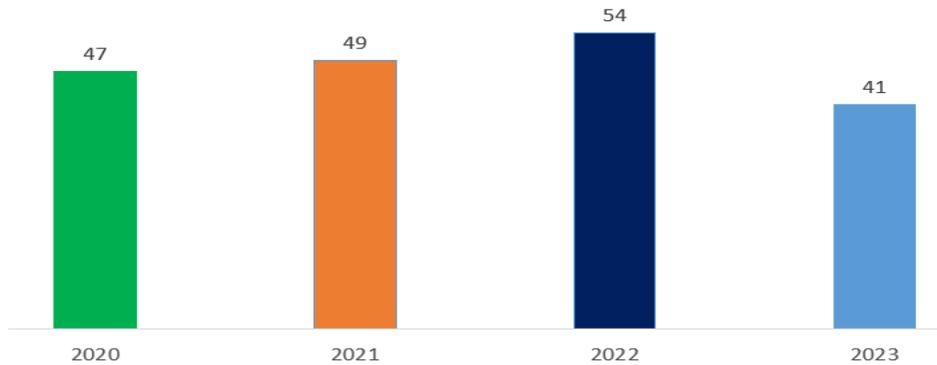


Gráfico 1
Cobertura del Universo Auditable



Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

Gráfico 2
Cobertura de entidades auditables por año



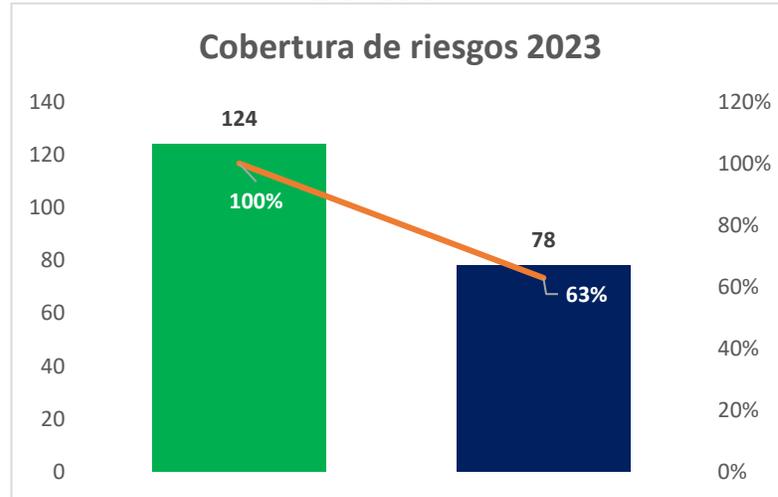
Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

- **Cobertura del portafolio de riesgos**

Al realizar las evaluaciones de riesgos puntuales en los estudios planificados para el período 2023, se consideró de los 124 riesgos del portafolio, un total de 78, brindando un 63% de cobertura a los riesgos del portafolio de la Auditoría Interna.



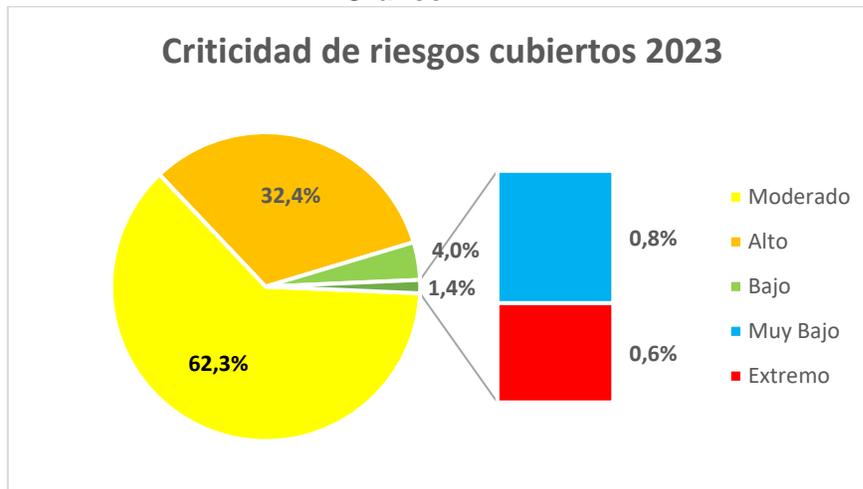
Gráfico 3



Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

Una vez realizadas las evaluaciones de riesgos de manera puntual en cada uno de los estudios planificados durante el 2023, considerando que para ese período se estableció tomar en cuenta principalmente todos los riesgos extremos, altos y la mitad de los moderados, se determinó una cobertura según la criticidad como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4



Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.



V. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES

Durante el año 2023, se brindó seguimiento a las recomendaciones emitidas, tanto por la Auditoría Interna como por la Auditoría Externa. Al 31 de diciembre 2023, se encuentran pendientes de atender un total de 138 recomendaciones, de las cuales 94 fueron emitidas por esta Auditoría Interna y 44 por la Auditoría Externa. En el cuadro siguiente se puede observar con mayor detalle dicho seguimiento:

CUADRO No. 9				
TOTAL RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA				
Al 31 diciembre 2023				
Año de emisión	Recomendaciones			Recomendaciones
	Auditoría Interna			Auditoría Externa
	Emitidas	Atendidas	Pendientes	En seguimiento
2021	593	587	6	
2022	262	253	9	
2023	165	86	79	44
TOTALES	1020	926	94	44
Porcentajes		91%	9%	
Total recomendaciones pendientes al 31-12-2023				138

Fuente: Sistema de Seguimiento

Como se puede observar, se ha atendido el 91% de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría desde el año 2021.

Por otra parte, le damos seguimiento a 10 recomendaciones pendientes que dependen para su atención de un ente externo al INS, especialmente de una instancia judicial.

En cuanto a las recomendaciones pendientes de los años 2021 y 2022 debemos recordar lo indicado en el artículo 12 inciso (c) de la Ley General de Control Interno en cuanto a la necesidad de llevar a cabo una implementación inmediata de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

En el cuadro No. 8 siguiente, se presenta el detalle de las recomendaciones distribuidas por la dependencia responsable de su implementación y por prioridad, donde destacan seis (6) instancias, las cuales agrupan un 71% del total de recomendaciones pendientes.

Es así, como en primer lugar se ubica el Departamento de Calidad con 25 recomendaciones; la Gerencia General con 13 recomendaciones; la Dirección de Seguros de Automóviles con 10 recomendaciones; la Dirección de Tecnologías de Información con



7 recomendaciones; la Dirección de Operaciones y el Departamento de Riesgos del trabajo con 6 recomendaciones cada una.

CUADRO No. 10				
RECOMENDACIONES PENDIENTES DE ATENCION				
EMITIDAS POR AUDITORIA INTERNA AL 31-12-2023				
-por Dependencia y prioridad-				
DEPENDENCIA	ROJAS	AMARILLAS	VERDES	TOTAL
Departamento de Calidad	15	10		25
Gerencia General	7	5	1	13
Dirección Seguro de Automóviles	3	7		10
Dirección de Tecnologías de Información	2	5		7
Dirección de Operaciones	6			6
Riesgos del Trabajo	3	3		6
Departamento de Contabilidad	5			5
Subdirección Actuarial	4			4
Dirección de Seguros Obligatorios	2	2		4
Dirección de Reaseguros	2	2		4
Subgerencia Transformación Digital	2			2
Dirección de Planificación	2			2
Subdirección de Servicios Generales Corporativos			2	2
Subdirección Clientes Individuales y PYME		1		1
Defensoría de Clientes Corporativa		1		1
Dirección de Seguros Personales		1		1
Departamento de Comercialización		1		1
TOTALES	53	38	3	94

Fuente: Sistema SIGEAU

En cuanto a las 44 recomendaciones pendientes que fueron emitidas por la Auditoría Externa, se está a la espera de que esta última verifique en su debida oportunidad las acciones realizadas por la Administración del INS, para darlas por atendidas.

El detalle de las recomendaciones pendientes puede ser consultado en el apéndice No. 2 adjunto.

De igual forma, destacamos 5 recomendaciones cuya fecha de atención ha sido reprogramada en más de dos oportunidades. Ver detalle en el apéndice No.2 adjunto.



CUADRO No.11				
Recomendaciones con más de 2 reprogramaciones				
Año de emisión	Altas	Medias	Bajas	Pendientes
2022	4	1	0	5
Totales	4	1	0	5

Fuente: Sistema SIGEAU

VI. HECHOS RELEVANTES

Notas de Advertencia

Dentro de los temas más sensibles para la Institución, se emitieron las siguientes notas de advertencia dirigidas tanto a la Junta Directiva como a la Administración:

CUADRO No.12				
Notas de advertencia emitidas durante el año 2023				
Oficio	Fecha	Asunto	Destinatario	Estado
AU-052-2023	20-01-2023	Advertencia sobre la figura y el registro de devoluciones o descuentos por eficiencias en los seguros de RT y SOA.	Luis Fernando Monge	Atendida
AU-092-2023	03-02-2023	Advertencia respecto a la regulación dispuesta en el Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del INS para la gestión de denuncias	Junta Directiva y Gerencia General	Atendida
AU-285-2023	27-03-2023	Advertencia sobre la figura y el registro de devoluciones o descuentos por eficiencias en los seguros de RT y SOA para el periodo 2021.	Luis Fernando Monge	Pendiente
AU-305-2023	31-03-2023	RE: Advertencia respecto a la Regulación dispuesta en el Programa de prevención del fraude y corrupción del INS para la gestión de denuncias	Luis Fernando Monge	Atendida



AU-387-2023	05-05-23	Advertencia sobre la utilización de libros contables.	Ericka Mora Quirós y Josue Abarca Arce	Atendida
AU-565-2023	12-07-2023	Advertencia sobre el método implementado de actualización de datos del formulario conozca a su cliente en el sistema CRM	Luis Fernando Monge	En proceso
AU-591-2023	25-07-2023	Advertencia acerca de las Disposiciones para la Gestión de datos en el Instituto Nacional de Seguros.	Luis Fernando Monge	Pendiente
AU-692-2023	06-09-2023	Advertencia sobre la contabilización e implicación tributaria de los registros relacionados a la venta de activos fijos en desuso.	Josué Abarca, Alejandra Salazar y Jacqueline Vega	Atendida
AU-957-2023	11-12-2023	Advertencia relacionada con el Programa de Financiamiento de Créditos a Agencias de vehículos.	Junta Directiva y Gerencia General	Pendiente
TOTAL			9	

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

VII. OTROS ASUNTOS RELEVANTES Y DE IMPORTANCIA INSTITUCIONAL

Es importante mencionar que producto de la revisión de los resultados financieros del INS a diciembre 2023, se observa un deterioro en los resultados Técnicos-Financieros de los seguros comerciales, donde un total de trece (13) líneas de seguro presentan pérdida técnica financiera totalizando ¢25 123 millones y sobre las cuales hay líneas de seguro con dos o más periodos consecutivos presentando pérdidas como lo son: Gastos Médicos Colectivo, Gastos Médicos Individual, Fidelidad, Accidentes Individual, Responsabilidad Civil y Pérdidas Pecuniarias.

Al respecto se determinó en consulta a la Administración, que se cuenta con planes de acción y seguimiento para los Seguros de Gastos Médicos (Individual y Colectivo) y en cuanto a los seguros de Accidentes Individual y los seguros generales, se indicó que se han efectuado acciones a nivel comercial y que se encuentran en proceso de construcción de planes de acción para revertir los resultados negativos.



No obstante, al visualizar los resultados de estas líneas, dichas acciones y planes de acción no han sido capaces de revertir la situación y las pérdidas se siguen presentando.

Sobre lo anterior, es necesario que la Administración analice la efectividad de esas acciones en el corto plazo, de manera que determine si están enfocadas en corregir las causas que generan los resultados negativos en esas líneas.

Lo anterior adquiere relevancia, debido a que existe una constante de mantener en promedio trece (13) líneas con pérdidas y que aunque otras líneas con utilidad las compensan, esta situación provoca que el INS haya generado perdidas por ₡149 189 millones en los últimos seis (6) años, tal y como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1
Líneas con pérdida
(Cifras en millones de colones costarricenses)

AÑO	Cantidad de Líneas	Monto
2023	13	25 123
2022	10	22 352
2021	13	39 378
2020	13	40 055
2019	12	10 899
2018	18	13 422
Promedio	13	Total 149 189

Fuente: Archivos de análisis de la Auditoría, datos del sistema SIFA.

VIII. CONCLUSIONES

La Auditoría Interna del INS durante el año 2023 y en cumplimiento con las competencias que le confiere la Ley General de Control Interno y demás normativa que regula su función, realizó esfuerzos para brindar un mayor valor agregado a la Institución, reflejo de lo anterior son los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del 2023 = 96%.
- ✓ Cumplimiento del Plan Anual Operativo del 2023 = 96%.
- ✓ Resultados de la Autoevaluación Anual de la Calidad = 95%.

Desde el año pasado hemos venido implementando un modelo de agilidad bajo el enfoque Scrum, al respecto para el año 2023 y como parte de la segunda fase de su implementación, se desarrolló un plan piloto que generó un mayor acercamiento y comunicación con el cliente interno, así como una entrega de valor temprana al ser más oportunos y eficaces. Para el año 2024, se prevé continuar con el despliegue de esta metodología.

Los indicadores de gestión de la Auditoría, los cuales se agrupan en cuatro categorías (asesor de confianza, eficiencia, eficacia y calidad) reflejan resultados eficientes y dentro de los umbrales establecidos.



La cobertura del Universo Auditable del INS refleja que durante los últimos cuatro años se ha abarcado el 84% del mismo.

El resultado del proceso de monitoreo de las recomendaciones emitidas por la Auditoría en los últimos 3 años refleja que el índice de efectividad de la Administración Activa es de un 91%. Sin embargo, existen quince (15) recomendaciones pendientes de atención de los años 2021 y 2022, para las cuales es necesario que la Gerencia defina y concluya las acciones pertinentes, o en su defecto, implemente controles compensatorios para mitigar parcialmente el nivel de riesgo.

Para lograr estos resultados, hemos trabajado en el establecimiento de objetivos y metas claros, alineados con los objetivos estratégicos de la Institución, lo que nos proporciona una dirección clara de adonde queremos llegar. Para esto hemos remozado nuestro plan estratégico y elaborado un plan táctico que nos dice cómo vamos a cumplir con los objetivos establecidos.

Por otra parte, con nuestro plan de capacitación nos aseguramos de contar con un equipo de auditores calificado, capacitado y actualizado con las mejores prácticas de auditoría.

Asimismo, hemos promovido el uso de herramientas y software de auditoría que facilitan la recopilación, el análisis y la gestión de datos, así como un programa de auditoría continua que nos ayuda a la identificación temprana de problemas. Hemos identificado y gestionado los riesgos relacionados con las actividades de auditoría, para asegurarnos abordar adecuadamente cualquier amenaza a la efectividad e integridad de los procesos de auditoría

Adicionalmente, en el 2023 se brindaron servicios de auditoría y preventivos, con el propósito de advertir sobre diferentes temas a la Administración y/o a la Junta Directiva de forma oportuna; así mismo, se tramitó el 100% de los estudios y denuncias recibidas, con la celeridad que cada caso ameritaba, de conformidad con las disposiciones legales que aplican.

VIII. ANEXOS

1. Apéndice No.1- Avance Plan Anual
2. Apéndice No.2- Recomendaciones pendientes

Gustavo Retana Calvo
Auditor