

**el  
Respaldo**  
de los que  
sueñan



**100**  
**Años INS**

**Auditoría de Carácter Especial:  
Revisión del proceso de recepción y atención de  
denuncias en el canal Web oficial del INS.**

Auditoría Interna INS

Informe parcial

IA-032-2025

Plan Anual 2025



# Objetivo de la revisión

Se evaluó la seguridad de la información incluida en el sistema de recepción de denuncias "Whistleblower" administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa respecto a las disposiciones del **Manual de operación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la información del Grupo INS**, de manera que se garantice la seguridad, confiabilidad y la confidencialidad de la información. Asimismo, se valoró el protocolo de atención para posibles conflictos de interés, reales o sobrevinientes en la atención de las denuncias, con la finalidad de analizar si dicho protocolo previene y gestiona situaciones donde posibles intereses personales podrían influir en el juicio imparcial del investigador.

## Conclusiones:

El software Whistleblower, como canal de denuncias institucional, administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa cumple con los protocolos de seguridad que garantizan la protección de la información, la privacidad del denunciante y la confidencialidad de la información. La gestión de dicho sistema está centralizada en el funcionario encargado de la Unidad de Cumplimiento Penal de dicha Dirección, lo que permite contar con un control estricto de los funcionarios con accesos al sistema. No obstante, esa Dirección no realiza gestiones respecto a la depuración de usuarios del sistema y tampoco las prevenciones de ley respecto a la confidencialidad de la información y del denunciante para los casos que se trasladan para atención por parte de otras dependencias en el grupo INS.

En cuanto al manejo de posibles conflictos de Interés, los funcionarios propiamente de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, tienen la instrucción de que ante una situación de este tipo, los demás usuarios del sistema tienen la obligación legal de remitir la denuncia al órgano competente. En el caso de gestores pertenecientes a otras dependencias o subsidiarias, se aplica la práctica de remitir la denuncia a la jefatura superior inmediata del funcionario para garantizar su manejo imparcial y evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, la Institución a través de la Dirección de Capital Humano, implementó de forma obligatoria para los funcionarios del Grupo INS, el formulario "Declaración de Conflicto de Interés", amén de otras acciones institucionales como charlas, capacitaciones y publicaciones sobre el tema. Este despacho no tiene observaciones al respecto.

## Aspectos positivos

El sistema *Whistleblower Software* garantiza la protección de la información, la privacidad del denunciante y la confidencialidad de la información.

La administración del sistema está centralizada en el funcionario encargado de la Unidad de Cumplimiento Penal de dicha Dirección, lo que permite contar con un control estricto de los funcionarios con accesos al sistema.

## Aspectos subsanados

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa implementó una prevención sobre el tema de la confidencialidad del información y del denunciante, para los casos trasladados para su atención a otras dependencias del Grupo INS.

Dirigido a:  
La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.

Gerencia General.

## Objetivo estratégico INS

OE 10. Aplicar las mejores prácticas y estándares globales para fortalecer el gobierno corporativo.

## Alcance

Verificar la gestión de las denuncias recibidas y tramitadas por el canal de denuncias Institucional se realice de conformidad con lo establecido en los lineamientos CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, esto durante el 2024.

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

## A. Depuración de los perfiles de acceso y advertencias de ley respecto a la confidencialidad

### A. Depuración de los perfiles de acceso de los usuarios al canal de denuncias institucional.

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa no realiza depuraciones periódicas de los usuarios con acceso al sistema “Whistleblower” (canal de denuncias), situación que incumple con lo dispuesto en las “*Disposiciones generales relacionadas con el gobierno y la gestión de tecnologías e información del INS*”, que solicita a las dependencias de la institución lo siguiente:

[...] “Artículo 212. Deberes de las dependencias usuarias de los servicios de terceros.

Toda dependencia usuaria será responsable de:

(...)

c) Gestionar (...) la creación, modificación, eliminación y entrega de las cuentas y sus claves a los diferentes aliados de negocio e intermediarios; así como la revisión de las listas de personal de éstos que cuente con accesos”.

La situación descrita se da por una desatención de esa norma por parte de la Dirección y expone a la institución al riesgo de accesos no autorizados al sistema, lo que supondría un impacto negativo en la seguridad e integridad de los datos y comprometería la confidencialidad de la información.

### b. Sobre las advertencias de ley respecto a la confidencialidad en el manejo de la información.

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa no informa a los funcionarios de las otras dependencias a quienes se les remite un caso o denuncia para su atención, sobre las advertencias del artículo No. 6 de la Ley Nº 8292 Ley General de Control Interno, artículo No. 8 de la Ley Nº 8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y el artículo No. 21 de la Ley Nº 10437 Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales, referentes a la confidencialidad de la información y la protección de la identidad del denunciante.

Esta falta de comunicación por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa podría generar un debilitamiento en la seguridad de la información, lo que a su vez podría generar consecuencias administrativas, civiles y penales tanto a los funcionarios involucrados en el proceso de investigación como a la Institución.

### Riesgos asociados

Institución expuesta a posibles sanciones y/o señalamientos de parte de entes regulatorios, incumplimiento de las regulaciones sobre privacidad y confidencialidad de los datos, información administrada de forma incorrecta o improcedente, acceso no autorizado a los sistemas o activos de TI, usuarios que roban datos confidenciales, información confidencial divulgada, pérdida de información o divulgada de dispositivos de almacenamiento portátiles que contienen datos confidenciales por ejemplo CD, unidades USB, discos portátiles, entre otros.

### Recomendaciones

Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.

**A.** Implementar recordatorios periódicos a las dependencias que atienden denuncias en el Grupo INS a través del acceso al sistema “Whistleblower”, sobre la responsabilidad de reportar ante la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, los movimientos internos de personal y/o cambio de los roles asignados para la atención de las denuncias y que dicha Dirección realice las depuraciones de usuarios correspondientes.

**B.** Incluir en el sistema “Whistleblower” las advertencias de ley respecto a la confidencialidad de la información para aquellas denuncias que se trasladan a otras dependencias del Grupo INS para su atención, de manera que se asegure el cumplimiento de las leyes y la normativa interna sobre el tema.

**Ambas recomendaciones con prioridad media.**



## Jefatura del estudio

MBA. Mauricio Segura Giró.



## Equipo de trabajo

Licda. Ginger  
Villalobos Ramírez,  
Supervisora.

Lic. Miguel Vargas  
Alfaro, Auditor de  
campo.

**Fecha del informe: 05/06/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Comunicación de resultados, sprint No. 2, sesión mediante herramienta teams del 06/06/2025	

El presente informe se firmó digitalmente mediante agente GAUDI.