

**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 institucional del INS.**

Auditoría Interna INS

Informe parcial

IA-034-2025

Plan Anual 2025



# Objetivo de la revisión

Se evaluó la forma y modo en que se divulga y promueve el canal de denuncias INS a los empleados y otras partes interesadas, valorando las gestiones realizadas por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa para difundir dicha herramienta de manera que se garantice su óptimo funcionamiento para la identificación y abordaje de los comportamientos supuestamente ilegales o inapropiados en la Institución.

## Conclusiones:

La gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa para la promoción y divulgación del canal de denuncias durante 2024 es considerada razonablemente satisfactoria, con acciones que incluyeron menciones en capacitaciones sobre leyes pertinentes, campañas de comunicación en sedes del INS y publicaciones en boletines, según se detalla a continuación:

**Capacitaciones:** Se impartieron 117 capacitaciones a diferentes dependencias de la institución e INS Servicios referentes a las leyes No. 8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y No. 9699 Ley Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos, en dichas capacitaciones se abarcó lo relativo al canal de denuncias.

**Campañas de comunicación:** Se llevaron a cabo campañas de comunicación sobre el uso del canal oficial de denuncias que se transmitieron en los televisores ubicados en todas las sedes del INS en el país.

**Publicaciones en boletines:** Se realizaron diferentes publicaciones durante el 2024 en los boletines del Departamento de Comunicaciones, promoviendo el canal de denuncias y material relacionado con este.

Finalmente, el enlace para el canal de denuncias está claramente visible y accesible en la página principal del sitio web del Instituto Nacional de Seguros.

Debido a lo expuesto, no se realiza ninguna observación o sugerencia para mejorar la divulgación, promoción y/o de accesibilidad al canal de denuncias del 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 que la gestión de las denuncias recibidas y tramitadas mediante el canal web oficial 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”.



## 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: 06/06/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Comunicación de resultados, sprint No. 3, sesión mediante herramienta teams del 06/06/2025	

El presente informe se firmó digitalmente mediante agente GAUDI.