INFORME ANUAL DE LABORES
AUDITORIA INTERNA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
PERIODO 2024

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 2024 9
b. Presupuesto asignado a la Auditoría 2024 10
c. Indicadores de gestión 11
IV. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 13
V. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES 19
VI. HECHOS RELEVANTES 21
VII. CONCLUSIONES 22
VIII. ANEXOS 23

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe tiene como objetivo informar al Comité de Auditoría Corporativo y a la Junta Directiva sobre la gestión realizada, el grado de cumplimiento del plan anual de labores, la cobertura al universo auditable, el estado de las recomendaciones y los principales logros obtenidos en el periodo 2024. Responde a los requerimientos establecidos en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, así como a lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Los resultados de las labores ejecutadas por la Auditoría Interna del INS durante el 2024 se ven reflejados en el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de un 97%, el Plan Anual Operativo (PAO) 2024, que alcanzó un 94% de cumplimiento general en su ejecución y en la autoevaluación de calidad realizada en el año 2024, que obtuvo un resultado de un 94%.

Por otra parte, se detalla también, 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.

I. INTRODUCCIÓN

Informe anual de labores. Período 2024.

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 31-12-2024.

II. PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO

Como parte de los principales logros obtenidos durante el año 2024, se destacan los siguientes:

1. Metodología Ágil de Auditoría

Durante el período 2024, se llevaron a cabo diversas acciones que fortalecieron la implementación de la segunda fase de la metodología Scrum en la Auditoría Interna. Entre las principales iniciativas destacan:

- **Implementación en estudios de Auditoría:** La metodología actualizada se aplicó en ***16*** estudios de Auditoría durante 2024, representando un **46%** del total de estudios ejecutados en el año.
- **Capacitación del personal:** Se reforzaron los conocimientos sobre la metodología Scrum inicialmente con el grupo de gestores de conocimiento de Auditoría Interna y, posteriormente, con el resto del personal, mediante talleres de capacitación presencial.
- **Gestión del cambio:** Un equipo de la Auditoría, en conjunto con una funcionaria de la Dirección de Capital Humano, lideró el proceso de gestión del cambio. Este esfuerzo incluyó el acompañamiento a los equipos que iniciaban con la metodología actualizada y el desarrollo de estrategias como:
    - Cápsulas informativas.
    - Videos interactivos con experiencias de clientes internos y externos.
    - Reuniones de retroalimentación.
    - Planes de acción ante situaciones específicas.
    - Presentación de resultados sobre el proceso de gestión del cambio.
- **Interacción con la Administración:** Se realizaron acercamientos con la Administración para explicar la metodología, responder consultas y atender sugerencias.
- **Medición de madurez de la metodología:** Para optimizar y fortalecer la Metodología Ágil de Auditoría, se implementó un modelo estructurado para evaluar su nivel de madurez. Los primeros resultados fueron presentados al personal de Auditoría Interna en una sesión celebrada el 27 de noviembre de 2024.

Estas acciones consolidaron la transición hacia una práctica más ágil, alineada con los objetivos estratégicos de la Auditoría Interna.

2. Autoevaluación Interna de la Calidad de la Auditoría Interna

En el mes de junio 2024, 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 94%, ya que pondera los resultados de las Normas sobre atributos (100%) y las Normas sobre desempeño (86%), 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.

3. Nuevos Indicadores de Aseguramiento Continuo

Durante el tercer trimestre del año 2024, se diseñaron tres nuevos procesos automatizados para fortalecer el control de nuestros principales negocios enfocándonos en el objetivo estratégico institucional referido al fortalecimiento del Gobierno Corporativo (OE 10). Estos procesos innovadores nos permitirán detectar de manera proactiva posibles irregularidades, como pagos duplicados de incapacidades bajo diferentes regímenes (RT y SOA), pagos en el seguro RT sin respaldo en el sistema SIMA y emisiones de pólizas de autos que exceden los límites establecidos por las sedes. Los nuevos indicadores de Aseguramiento Continuo nos brindarán una mayor visibilidad y control sobre las operaciones.

4. Temas de Capacitación

Durante el año 2024, la Auditoría Interna del INS llevó a cabo diversas actividades de capacitación y actualización profesional para fortalecer las competencias del personal y promover la excelencia en sus funciones. Las principales iniciativas fueron:

- **Actualización profesional de auditores:** Según el índice de gestión de capacitación, el 100% de los funcionarios de la Auditoría Interna completaron 40 horas o más de actualización profesional durante 2024, acumulando un total de 6,376 horas de capacitación. Ver apéndice No.3 Detalle de horas de capacitación recibida 2024.
- **Talleres de Design Thinking:** Con el propósito de fomentar la innovación y mejorar la eficiencia en los procesos de auditoría, se realizaron talleres de capacitación en la metodología *Design Thinking* para todo el personal. Esta herramienta creativa, enfocada en el usuario, permite abordar desafíos de manera dinámica, promoviendo la colaboración y la generación de soluciones prácticas para problemas complejos.
- **Taller causa-raíz:** El 100% de los funcionarios de la auditoría llevaron este taller, el cual consideramos de suma importancia porque permite identificar problemas subyacentes, mejorar procesos, reducir riesgos y aumentar la calidad de los hallazgos de auditoría. Esta técnica ayuda a los auditores a entender las causas

de las situaciones encontradas, pudiendo recomendar mejoras efectivas que prevengan la recurrencia de estas. Además, fortalece el pensamiento crítico y estratégico de los auditores, contribuyendo a la mejora continua dentro de la organización.

- **Jornada de Actualización Profesional de Auditoría Interna:** En noviembre de 2024, se organizó esta jornada con la participación de destacados expositores internos y externos a la institución. Durante el evento, se abordaron temas clave para el desarrollo profesional y la generación de valor, tales como ética, perspectivas económicas para 2025, confianza digital, gestión de datos, entre otros.

Estas acciones reafirman el compromiso de la Auditoría Interna con la formación continua de su personal, asegurando que cuenten con las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos actuales y futuros, lo cual refuerza el cumplimiento del principio de debido cuidado profesional, a través del cual, los auditores llevan a cabo su trabajo en el mayor interés de aquellos que reciben los servicios de Auditoría Interna.

5. Proyecto Equipo de Líderes de Conocimiento en la Auditoría Interna

Con el objetivo de potenciar el uso y la aplicación efectiva del conocimiento dentro de la Auditoría Interna, se inició con la formación de un equipo de lideres capacitadores internos. Este equipo está compuesto por miembros de todas las áreas de la Auditoría y en primera instancia, se les brinda capacitación en una variedad de temas relevantes. Durante el primer trimestre, se coordinó y brindó una capacitación sobre la metodología Scrum para Auditoría, ejecutada en cuatro sesiones presenciales, que culminó con el curso y certificación profesional de Scrum para Auditores.

Estos líderes también actuarán como puntos de contacto para consultas relacionadas con las labores diarias y serán un medio para trasmitir propuestas de mejoras a los procesos de la Auditoría Interna.

El propósito de esta iniciativa es multifacético, buscando lograr los siguientes objetivos:

- Gestionar y facilitar el intercambio de conocimientos entre los miembros del equipo.
- Fomentar un entorno de aprendizaje continuo y desarrollo profesional.
- Incentivar una cultura colaborativa que fomente la cooperación y el trabajo en equipo.
- Resolver los desafíos y problemas de manera eficiente y efectiva.
- Estimular la innovación y creatividad en la práctica de la Auditoría Interna.
- Mejorar la calidad en la ejecución de los procesos y toma de decisiones mediante el acceso a conocimientos especializados y perspectivas diversas.
- Desarrollar y retener el talento dentro de la Auditoría, mediante el crecimiento y desarrollo profesional.

6. Desarrollo de un Modelo de Capacidades para la Auditoría Interna

La Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros continúa avanzando en su compromiso con la mejora y la excelencia en el desempeño de sus funciones. En un entorno cada vez más dinámico y exigente, resulta crucial contar con un equipo altamente capacitado y adaptable.

Con el propósito de enfrentar estos desafíos se ha diseñado un modelo de capacidades que priorice el desarrollo de perfiles analíticos y técnicos. Este modelo tiene como objetivo fortalecer los conocimientos y competencias del personal de la Auditoría Interna, potenciando equipos de alto desempeño, capaces de realizar sus tareas con mayor precisión y eficacia.

Esta iniciativa reafirma la visión de la Auditoría Interna como un área estratégica, preparada para responder a las crecientes demandas del entorno y agregar valor sostenible a la Institución.

7. Actualización Integral de la Metodología de la Auditoría Interna

Se trabajó en la actualización integral de la actual Metodología de Auditoría Interna del INS, la cual proporciona un marco estructurado y jerárquico que guía la documentación y ejecución de las actividades de auditoría, garantizando un enfoque basado en procesos y una integración clara entre sus distintos elementos.

La metodología se fundamenta en una jerarquía documental claramente definida. En la cúspide se encuentra el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna que establece el marco normativo fundamental. En un segundo nivel se encuentra la Metodología de la Auditoría Interna que proporciona las directrices generales para la ejecución de las actividades de auditoría en cumplimiento del ROFAI. El siguiente nivel comprende el mapa de procesos que representa la interacción de nuestros procesos clave. El nivel final comprende los documentos que detallan la ejecución operativa de las actividades como guías técnicas, formularios estandarizados y material de referencia que facilitan la implementación consistente de nuestras prácticas de auditoría.

La metodología también incorpora elementos innovadores como metodologías ágiles y un enfoque basado en riesgos, integrando prácticas tradicionales y modernas. Esto asegura una respuesta eficaz a los desafíos actuales, manteniendo el rigor y la calidad en los servicios de auditoría.

III. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

a. Organización de la Auditoría durante el año 2024

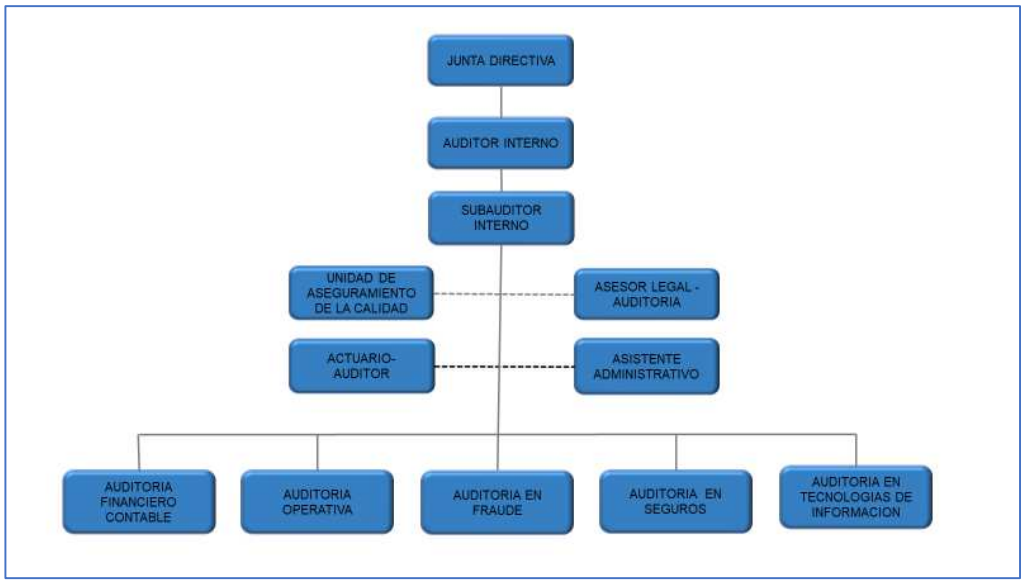
La Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros se encuentra compuesta por cinco departamentos:

- Auditoría Financiero-Contable,
- Auditoría Operativa,
- Auditoría de Fraude,
- Auditoría de Seguros
- Auditoría de Tecnologías de Información.

Asimismo, contamos con una Unidad de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría; dos actuarios, un Asesor Legal y un Asistente Administrativo, 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 2024, con las siguientes plazas (ver cuadro No.1). 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 2024

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 T42I 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 2024

- **Presupuesto aprobado**

El presupuesto aprobado para la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros fue de ¢2 273 494 000, del cual se ejecutó un 99% durante el periodo, según se detalla en el siguiente cuadro, es decir se utilizó un total de ¢2 261 103 084, 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 2024:

CUADRO No. 2 PRESUPUESTO ASIGNADO AUDITORÍA INTERNA AÑO 2024			
Partida Presupuestaria	**Presupuesto inicial**	**Gastado**	**Disponible**
Remuneraciones	**2 089 857 000,00**	**2 089 848 223,36**	**8 776,64**
Servicios	**18 297 000,00**	**5 916 084,84**	**12 380 915,16**
Servicios Jurídicos	17 697 000,00	5 399 625,00	12 297 375,00
Viaticos dentro del país	600 000,00	516 459,84	83 540,16
Transferencias corrientes	**12 088 000,00**	**12 086 776,59**	**1 223,41**
Ayudas funcionarios	10 362 000,00	10 361 208,63	791,37
Subsidio por incapacidades		6 066 407,20	
Participacion de primas		4 294 801,43	
Prestaciones Legales	1 726 000,00	1 725 567,96	432,04
Activos Financieros (Anticipo de salarios)	**153 252 000,00**	**153 252 000,00**	**-**
Total	**2 273 494 000,00**	**2 261 103 084,79**	**12 390 915,21**

Fuente: Sistema SIFA.

- **Presupuesto para capacitación**

En cuanto al presupuesto para capacitación, en el año 2024 se gastó un 72% de lo presupuestado, según puede observarse en el cuadro No.3 siguiente. En apéndice No.3, puede observarse el detalle de las horas de capacitación recibidas por cada funcionario de la Auditoría.

Cuadro No. 3 Detalle del presupuesto capacitación 2024			
Desglose	Colones	Dólares	
Presupuesto total	₡ 42 408 350,00	$ 78 679,68	
Total gasto general	₡ 30 579 209,57	$ 56 733,23	72%
Disponible al 31/12/2024	**₡ 11 829 140,44**	**$ 21 946,46**	28%

Fuente: Unidad de Capacitación y Desarrollo.

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. 4 INDICADORES DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL 31 DE DICIEMBRE 2024						
CATEGORÍA	**INDICADOR DE GESTIÓN**	**MÉTRICA**	**RESULTADO ESPERADO**	**2022**	**2023**	**2024**
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%	4.75%
Asesor de Confianza	Evaluación del Desempeño del Auditor / Supervisor y jefe por cada Estudio Realizado.	Al finalizar 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%	98.56%
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%	96.48%
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%	2.09%
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%	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%	100%
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%	94%

Fuente: Auditoría Interna.

IV. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO

1. Cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) 2024

Al 31 de diciembre 2024, se logró un 94% de cumplimiento general en la ejecución de nuestro Plan Anual Operativo 2024 de acuerdo con el oficio PLPRE-00053-2025 del 04 de febrero 2025, del Departamento 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 2024.

2. Grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual 2024

Al 31 de diciembre 2024, el plan de trabajo alcanzó un nivel de cumplimiento de 97%, según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 5
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO
AUDITORÍA INTERNA DEL INS
31 DE DICIEMBRE 2024

Área de Auditoría	Peso	Porcentaje de avance	Ponderación
Financiero Contable	22%	94%	21
Seguros	19%	97%	18
Operativa	20%	95%	19
TI	15%	100%	15
Fraudes	15%	98%	15
General	3%	100%	3
Calidad	6%	98%	6
Total	**100%**		**97**

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría.

Al 31 de diciembre 2024, se ejecutaron 42 estudios, quedan pendientes 19 estudios que alcanzaron un nivel de avance entre un 63% y un 99%. En el cuadro No. 6, se presenta el resumen de lo actuado.

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 Táctico de la Auditoría Interna y otras actividades reportadas a la Contraloría General de la República.

Cuadro No. 6 AUDITORIAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS AL 31 DE DICIEMBRE 2024						
Auditorías	**Programadas**	**Estudios sustituidos o suspendidos**	**Ejecutadas**	**Con 0% de avance**	**Porcentaje de avance menor de 50%**	**Porcentaje de avance entre 50% y 99%**
Estudios del Plan anual	33	3	19	0	0	11
Actividades	12	0	11	0	0	1
Estudios solicitados	2	0	2	0	0	0
Denuncias recibidas	11	0	6	0	0	5
Estudios nuevos	6	0	4	0	0	2
Total	**64**	**3**	**42**	**0**	**0**	**19**

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría.

En Apéndice No.1 se detalla el avance puntual del Plan de trabajo al 31 de diciembre 2024. (Ver Apéndice).

3. Ajustes en el Plan de Trabajo

Por diferentes razones fue necesario replantear varios estudios del Plan Anual de Trabajo 2024, propuesto originalmente. Dichos cambios fueron hechos del conocimiento del Comité de Auditoría Corporativo mediante los oficios, AU-311-2024 del 19 de abril 2024, AU-598-2024 del 01 de agosto 2024, AU-807-2024 del 28 de octubre 2024 y AU-0923-2024 del 05 de diciembre 2024. De igual forma, fueron hechos del conocimiento de la Junta Directiva mediante los oficios, AU-312-2024 del 19 de abril 2024; AU-603-2024 del 06 de agosto 2024, AU-809-2024 del 28 de octubre 2024 y AU-922-2024 del 05 de diciembre 2024.

Los cambios planteados se detallan en el cuadro siguiente:

CUADRO No. 7
CAMBIOS EN EL PLAN DE TRABAJO 2024
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
AUDITORÍA INTERNA

Estudios excluidos o sustituido	Justificación
Auditoría sobre los mecanismos de prevención de la corrupción establecidos en la Ley General de Contratación Pública, en los procesos de contratación a cargo del Departamento de Proveeduría. **Objetivo**: Evaluar los mecanismos de prevención de la corrupción establecidos en la nueva Ley General de Contratación Pública, que deben ser implementados en los procesos de contratación a cargo del Departamento de Proveeduría Institucional, mediante la aplicación de las directrices y herramientas aportadas por la CGR, a efecto de determinar la efectividad de estos mecanismos.	Fue suspendido mediante oficio DFOE-IAF-009 del 28 de febrero 2024 de la Contraloría General de la República.
Auditoría de Cultura Institucional. **Objetivo**: Evaluar el modelo de cultura institucional, mediante la revisión del Plan Estratégico del Negocio, metas e indicadores relacionados, de conformidad con las políticas, procesos de gobernanza asociados y normativa aplicable.	En virtud de que la Institución se encuentra aún en el proceso de desarrollo del Modelo de Cultura Organizacional, valoración de encuestas y aplicación de los programas y planes de acción correspondientes, entre ellos los Pilares de la Cultura, se considera necesario trasladar este estudio para el plan de trabajo del 2025, a efecto de que se logre un avance en dichos aspectos.
Auditoría sobre el seguimiento del proyecto de Internacionalización en el INS. Periodo 2023-2024. **Objetivo:** Analizar la implementación y gestión de los procesos de Internacionalización en el INS, mediante la revisión de indicadores y cumplimiento de metas, según normativa aplicable.	Es de conocimiento de esta Auditoría, que el proyecto fue suspendido mediante el Acuerdo 9862-IX de la Junta Directiva del INS del 27/08/2024, donde se derogan los acuerdos No. 9521-II, 9544-VIII y 9558-XIV, que dieron origen al Proyecto de Internacionalización.
Estudios con variación en el alcance	**Justificación**
Evaluación del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (Ley 7786, sus reformas y normativa conexa). **Objetivo**: Evaluar los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, en cuanto a lo establecido en la Ley 7786, sus reformas y normativa	Se considera necesario dar tiempo a que la Administración avance o concrete los planes de acción relacionados con la atención de las recomendaciones producto del último estudio realizado sobre este tema (Ref. IA-019-2024), el cual fue comunicado a la Gerencia General, mediante oficio AU-00393-2024 del 23-05-2024. Por lo tanto, se replantea la fecha de inicio del estudio para que en el IV Trimestre 2024, se inicie con la fase de revisión preliminar y elaboración del

conexa, mediante la revisión de políticas, procedimientos, planes, programas y controles implementados por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, a efecto de determinar si son efectivos y el cumplimiento del ordenamiento normativo.	programa de trabajo correspondiente y se continuará en 2025, con las pruebas de ejecución.
Revisión de la gestión del proyecto para la Implementación de NIIF 9 y NIIF 17. **Objetivo:** Evaluar la implementación de la NIFF 9 "Instrumentos Financieros" y NIIF 17 "Contrato de Seguros", mediante una revisión y análisis actuarial y financiero contable, para ambas normas. Lo anterior, con la finalidad de asegurar el cumplimiento normativo.	Dado que el PAT del 2024 tiene un alcance específico para ese estudio, se fusiona con el estudio para ese proyecto del 2025, se amplía el alcance en procura de generar mayor valor agregado para la Institución, por lo tanto, para el año 2024, se finalizará con la etapa de "Planificación", hasta el planeamiento de las pruebas de efectividad o examen, las cuales se ejecutarán en el 2025.

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 2024, 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 2024

Departamento de Auditoría	Auditoría de Carácter Especial	Auditoría Financiera	Auditoría Operativa	Denuncia y estudios especiales	Total
Seguros	5				**5**
Tecnologías de Información	8				**8**
Financiero Contable	5	5	0		**10**
Operativa	7	1	2		**10**
Fraudes	1			14	**15**
Total General	**26**	**6**	**2**	**14**	**48**
Porcentaje	**54%**	**13%**	**4%**	**29%**	**100%**

Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

5. Cobertura del Universo Auditable en procesos y riesgos

• Cobertura del Universo Auditable:

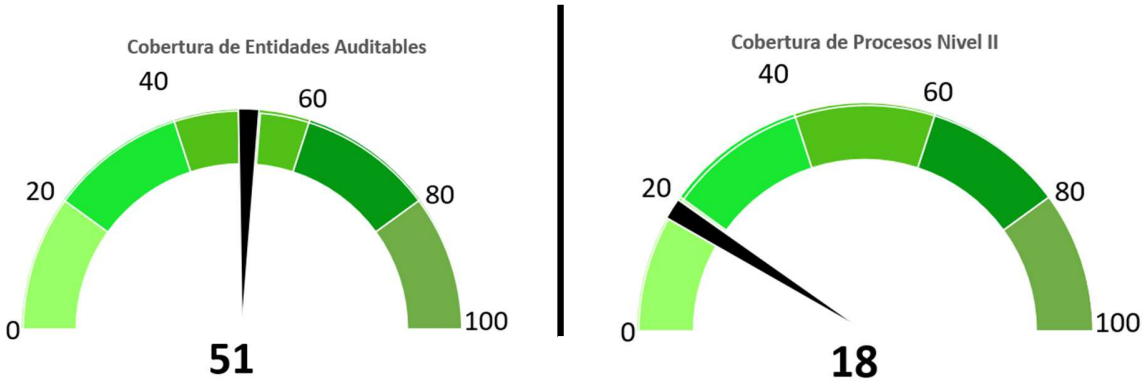
El Universo Auditable para el año 2024 se compone de 91 entidades auditables (nivel I), estas a su vez están conformadas por 625 procesos institucionales nivel II. De las 91 entidades auditables en el primer año del ciclo de auditoría 2024 a 2028 (cuatro años), se abarcaron 44 (48%), lo que equivale a una cobertura total de 113 procesos nivel II (18%).

Es necesario señalar que a partir del 2024 se implementó un cambio significativo en la metodología para el cálculo de la cobertura del universo auditable. Anteriormente, la medición se realizaba considerando los servicios de auditoría ejecutados en los últimos cuatro años móviles, lo cual presentaba una limitación inherente para alcanzar una cobertura del 100%, ya que siempre se eliminaban los servicios de auditoría más antiguos al agregar los nuevos. La nueva metodología evalúa la cobertura dentro de un ciclo de auditoría definido de cuatro años (2024-2028), permitiendo así una medición más precisa y significativa del alcance real de la gestión de auditoría, con la posibilidad de alcanzar una cobertura total del universo auditable durante el período establecido.

Es importante mencionar que el Departamento de Calidad de la Institución continúa con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se trabajó con los procesos nivel II y los procesos genéricos reusables institucionales (niveles II del universo de Auditoría Interna) con corte a agosto 2024, 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

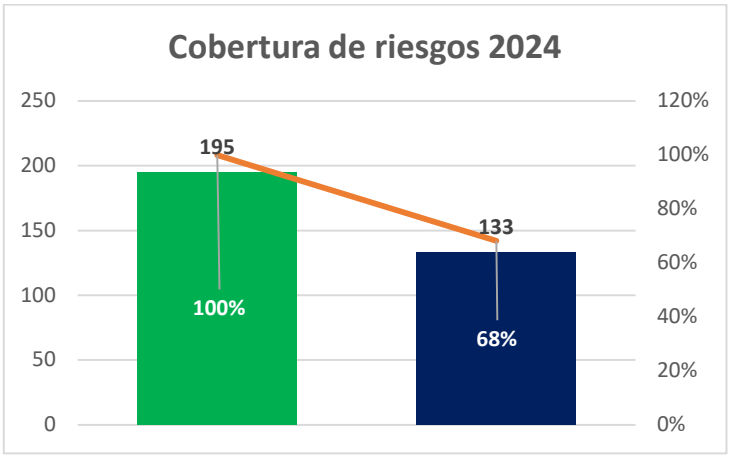


Fuente: Bases de datos de Auditoría Interna.

- **Cobertura del portafolio de riesgos**

Al realizar las evaluaciones de riesgos puntuales en los estudios planificados para el período 2024, se consideró de los 195 riesgos del portafolio, un total de 133, brindando un 68% de cobertura a los riesgos del portafolio de la Auditoría Interna.

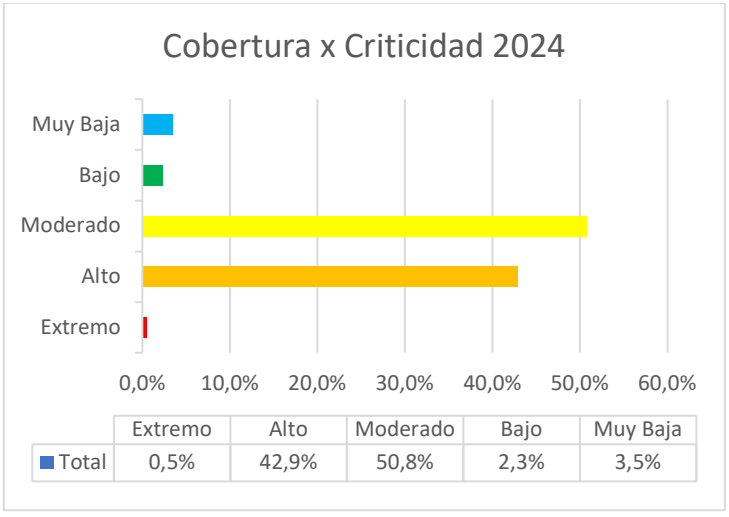
Gráfico 2



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 2024, considerando que para ese período se definió tomar en cuenta principalmente todos los riesgos extremos, altos y la mitad de los moderados (estos últimos en el tanto los recursos de tiempo y personal lo permitieran), se determinó una cobertura según la criticidad tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 3



Fuente: Bases de datos de la Auditoría Interna.

V. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES

Durante el año 2024, se brindó seguimiento a las recomendaciones emitidas, tanto por la Auditoría Interna como por la Auditoría Externa. Al 31 de diciembre 2024, se encuentran en proceso de atención un total de 151 recomendaciones, de las cuales 133 fueron emitidas por esta Auditoría Interna y 15 por la Auditoría Externa (KPMG). En el cuadro siguiente se puede observar con mayor detalle dicho seguimiento:

CUADRO No. 9
TOTAL RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA
AL 31-12-2024

Año de emisión	Recomendaciones Auditoría Interna			Recomendaciones Auditoría Externa
	Emitidas	Atendidas	Pendientes	Pendientes
2021	593	590	3	
2022	262	262	0	
2023	165	151	14	
2024	234	118	116	18
TOTALES	1254	1121	133	18
Porcentajes		89%	11%	
TOTAL RECOMENDACIONES PENDIENTES AL 31-12-2024				**151**

Fuente: Sistema de Seguimiento.

Como se puede observar, se ha atendido el 89% de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría desde el año 2021.

Por otra parte, le damos seguimiento a 6 recomendaciones pendientes que dependen para su atención de un ente externo al INS, específicamente de una instancia judicial.

En cuanto a las recomendaciones pendientes del año 2021, se refieren a la Revisión de la Gestión de Impuestos Institucional. Para la atención de la primera recomendación, el INS presentó una demanda el 28-02-2024 ante el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, solicitando la anulación del oficio de la Dirección General de Tributación MH-DGT-OF-119-0023-2023 del 23-03-2023 y se ordene una nueva resolución que apruebe la interpretación planteada por el INS. El Tribunal Contencioso Administrativo mediante notificación del 16-01-2025 convoca a las partes a una audiencia oral en modalidad virtual para el 08-04-2025.

Respecto a las dos recomendaciones restantes, tienen que ver con la conformación de los auxiliares de ventas y compras, los cuales, aún se encuentran en proceso de ajuste. En este sentido es importante recordar, en este caso, 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. 10 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 59% del total de recomendaciones pendientes.

Es así, como en primer lugar se ubica la Dirección de Seguros Obligatorios con 19 recomendaciones; la Gerencia General con 17 recomendaciones; la Dirección de Operaciones con 14 recomendaciones; la Dirección Actuarial con 12 recomendaciones; la Subdirección de Servicios Generales con 9 recomendaciones y el Departamento de Gestión Contable con 8 recomendaciones.

CUADRO No. 10
RECOMENDACIONES PENDIENTES DE ATENCION
EMITIDAS POR AUDITORIA INTERNA AL 31-12-2024
-por Dependencia y prioridad-

DEPENDENCIA	ALTAS	MEDIAS	BAJAS	TOTAL
Dirección de Seguros Obligatorios	2	14	3	19
Gerencia General	10	7		17
Dirección de Operaciones	5	8	1	14
Dirección Actuarial	9	3		12
Subdirección de Servicios Generales Corporativos	4	5		9
Departamento de Gestión Contable	8		0	8
Dirección de Reaseguros	5	2		7
Dirección de Tecnologías de Información	1	1	3	5
Departamento de Proyectos	3	0	1	4
Dirección Cliente Corporativo y empresarial	2	2		4
Dirección Riesgos Corporativa	1	2	1	4
Dirección Financiero-Administrativa	1	2	1	4
Unidad de Innovación		3	1	4
Dirección Seguro de Automóviles	1	2		3
Dirección de Planificación Corporativa		1	2	3
Dirección Seguros Generales	1	2		3
Subgerencia de Negocio	3			3
Subdirección de Relaciones Corporativas	1	1		2
Departamento de Gestión Financiera	1		1	2
Subgerencia de Transformación digital	1	1		2
Departamento de Gestión de créditos		2		2
Dirección Jurídica		1		1
Dirección de Seguros Personales		1		1
TOTALES	**59**	**60**	**14**	**133**

Fuente: Sistema SIGEAU.

En cuanto a las 15 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 4 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
2021	2	0	0	2
2023	0	2	0	2
Totales	**2**	**2**	**0**	**4**

Fuente: Sistema SIGEAU.

VI. HECHOS RELEVANTES

Notas de Advertencia y Asesoría

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

Cuadro No. 12
Notas de advertencia y asesoría emitidas durante el 2024

No.	Oficio	Fecha	Asunto		Dirigido a
1	AU-00616-2024	11/8/2024	Advertencia sobre la limitación al desarrollo efectivo y oportuno de la actividad de la Auditoría Interna y las eventuales responsabilidades administrativas que puede incurrir el Jerarca, según el artículo 39 de la LGCI.	Advertencia	Grupo Junta Directiva INS
1	AU-00029-2024	15/1/2024	Política de Materialidad del INS.	Asesoría	Kimberly Rivera, Aarón Moisés Barquero
2	AU-00479-2024	25/6/2024	Asesoría sobre la gestión del proceso de pre-inversión y	Asesoría	Luis Fernando

			portafolio de proyectos de inversión por parte del INS.		Monge Salas
3	AU-00701-2024	12/9/2024	Asesoría con relación a la viabilidad de atender la oportunidad de mejora n°1 contenida en el Informe de Liquidación Presupuestaria 2023.	Asesoría	Mercedes Campos, Laura Guevara, Arnaldo Ortiz, Grupo Comité de Auditoría Corporativo
4	AU-00978-2024	20/12/2024	Asesoría sobre algunos aspectos a considerar en el cálculo del indicador 52 Cumplimiento del Plan de Capacitación de la Declaratoria de Apetito de Riesgo vigente.	Asesoría	Tania Vargas Soto

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría.

VII. CONCLUSIONES

La Auditoría Interna del INS durante el año 2024 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:

- Implementación de la metodología Ágil en un 46% de los estudios realizados en el año, así como acercamientos con la Administración para explicar la metodología, y atender cualquier consulta o sugerencia.
- Diseño de nuevos indicadores de aseguramiento continúo que brindarán una mayor visibilidad y control sobre las operaciones de la Institución.
- Actualización de la Metodología de Auditoría Interna, incorporando elementos innovadores como metodologías ágiles y un enfoque basado en riesgos, integrando prácticas tradicionales y modernas.
- Diseño de un modelo de capacidades para priorizar el desarrollo de perfiles analíticos y técnicos en el personal de la Auditoría Interna.
- Inicio del proyecto denominado líderes de conocimiento, con la intensión de utilizar al máximo los recursos disponibles, y mejorar la calidad en la ejecución de los procesos y toma de decisiones.

Todas estas iniciativas reafirman el compromiso de la Auditoría Interna como un área estratégica que agrega valor a la Institución.

Por otra parte, se logró obtener un resultado del 94% en la autoevaluación anual de la calidad, lo que demuestra que seguimos aplicando correctamente las normas establecidas por la Contraloría General de la República para las auditorías internas del sector público. Asimismo, los indicadores de gestión de la Auditoría, agrupados en cuatro categorías (asesor de confianza, eficiencia, eficacia y calidad), reflejan resultados eficientes y dentro de los umbrales establecidos.

Además, se alcanzaron los siguientes niveles de cumplimiento:

- Plan de Trabajo Anual 2024: 97%
- Plan Anual Operativo 2024: 94%

Es necesario hacerle ver al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva que las recomendaciones de Auditoría de períodos anteriores al 2024 nos generan una preocupación, porque la no implementación de las mismas causa una afectación sobre la efectividad del Sistema de Control Interno del Instituto.

En resumen, estos resultados no solo reflejan el compromiso con la mejora continua y el logro de los objetivos de la Institución, sino que también contribuyen significativamente a su fortalecimiento y desarrollo sustentable.

VIII. ANEXOS

1. Apéndice No.1- Avance Plan Anual.
2. Apéndice No.2- Recomendaciones pendientes.
3. Apéndice No.3- Detalle de horas de capacitación recibida 2024.

Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno