

**el  
Respaldo**  
de los que  
sueñan



**100**  
**Años INS**

# 2025-AO003 Auditoría operativa sobre la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

Auditoría Interna INS

Informe parcial sprint 1

IA-038-2025

Plan Anual 2025



# Objetivo de la revisión

Analizar la eficacia y eficiencia de la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, así como la efectividad de sus controles en la definición, aplicación y resultados de sus indicadores de gestión. Asimismo, valorar el cumplimiento, administración y actualización del Mapa de Aseguramiento institucional, considerando su aporte a la gestión de riesgos.

Lo anterior, mediante revisión documental, análisis de sistemas vinculados y entrevistas con los funcionarios responsables.

## Dirigido a:

- Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.
- Gerencia General.

## Objetivo estratégico INS

OE.10

## Conclusiones

La evaluación evidenció algunas debilidades en la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, particularmente en la ausencia de indicadores propios que permitan medir su desempeño de manera objetiva y facilitar la toma de decisiones basadas en datos. Asimismo, la necesidad de que se implemente un seguimiento formal y documentado sobre el Mapa de Aseguramiento institucional, a efecto de potenciar su uso efectivo como herramienta estratégica para la planificación y cobertura de riesgos.

## Alcance

Análisis de las operaciones, gestiones, procesos y controles relacionados con las actividades evaluadas, comprendidas del 01-07-2024 al 31-12-2024, extendiéndose en aquellos casos o temas en los que se consideró pertinente.

## Aspectos positivos

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa posee controles para el registro de las actividades que realizan como parte de la función de cumplimiento, además, la herramienta Mapa de Aseguramiento fue remozada recientemente, de manera que se observa un registro ordenado de la cobertura que brindan los distintos proveedores de aseguramiento en cada periodo.

## Aspectos subsanados

Se corrigieron las debilidades relacionadas con el acceso al sitio SharePoint, que aloja el Mapa de Aseguramiento y se reforzó la seguridad de la información registrada por los proveedores de aseguramiento en esta.

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

## A. Indicadores de gestión

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa (DCNC) originalmente reportaba cuatro indicadores (45, 46, 47 y 48) en la Declaratoria de Apetito de Riesgo 2024; no obstante, estos fueron excluidos en la actualización del documento para el año 2025. Actualmente, la DCNC reporta al Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial dos indicadores operativos vinculados a actividades de otras dependencias y no dispone de indicadores propios para medir y monitorear su desempeño.

Lo anterior, en virtud de que la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa cuenta con controles establecidos para el registro de actividades periódicas, por lo que no ha considerado necesario incluir aún indicadores de gestión para la toma de decisiones.

Es importante considerar lo establecido en las *Normas de control interno para el sector público, Capítulo IV Normas sobre actividades de control y 4.5.1 Supervisión constante*, que indica:

[...] *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos [...]*

### Recomendaciones

**Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa:**

**A.1.** Desarrollar indicadores de gestión de cumplimiento normativo, con sus respectivas metas y acciones, con el objetivo de facilitar, apoyar la toma de decisiones y la adecuada planificación operativa.

**Prioridad: Baja**

### Riesgos asociados

- Planificación operativa inadecuada al no considerar indicadores de gestión, lo que podría afectar la toma de decisiones.

## B. Mapa de Aseguramiento

Con la implementación en el segundo semestre de 2024 del Mapa de Aseguramiento en SharePoint, los distintos proveedores de aseguramiento registran la información que respalda la cobertura de estudios realizados, lo que es un insumo clave para la planificación y cobertura de riesgos institucionales; sin embargo no se han establecido lineamientos para regular aspectos del plazo y contenido en la presentación de los planes de trabajo.

Lo anterior, en virtud de que la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa no ha considerado necesario establecer un sistema formal de seguimiento con alertas y recordatorios, dada la reciente implementación del SharePoint.

Es importante considerar lo establecido en las *Normas de control interno para el sector público, Capítulo IV Normas sobre actividades de control y 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional*, que indica:

[...] *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda [...]*

### Recomendaciones

**Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa:**

**B.1.** Establecer y documentar en los lineamientos internos, un mecanismo de seguimiento formal que asegure el registro correcto y oportuno de los estudios y planes de trabajo de los proveedores de aseguramiento, con el fin de fortalecer el valor y uso del Mapa de Aseguramiento, en la gestión de riesgos institucionales.

**Prioridad: Baja**

### Riesgos asociados

- Planificación operativa inadecuada lo cual podría afectar la cobertura en la gestión de riesgos institucionales.



## Jefatura del estudio

Rodrigo Muñoz Solera



## Equipo de trabajo

Natalia Pereira Meneses  
Marco Antonio Ramírez Salazar  
Randall Martín Castro Fallas

**Fecha del informe: 07/07/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Acta de comunicación de resultados	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.