

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 final

IA-037-2025

Plan Anual 2025



Objetivo General y Específicos

Alcance

Evaluar la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa en el proceso de recepción, gestión y traslado de las denuncias, así como analizar el seguimiento de la resolución final de los casos mediante la revisión de los procedimientos de trabajo, políticas, lineamientos, disposiciones y normativa aplicable.

Comprendió la verificación de la gestión de las denuncias recibidas y tramitadas por el canal de denuncias Institucional administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa de conformidad con lo establecido en los lineamientos CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, así como los procedimientos de trabajo, políticas, disposiciones y normativa aplicable, con el propósito de medir la efectividad en el funcionamiento de la herramienta, esto durante el 2024.

1. Verificar que la Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa realice la valoración de la denuncia respecto a los requisitos establecidos en el lineamiento CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS de forma tal que se canalice de forma adecuada.

- 2. Verificar las medidas de protección de la información de la denuncia por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, de conformidad con los protocolos, políticas y procedimientos de seguridad, de forma que se garantice la confidencialidad de la información.
- 3. Verificar las medidas y/o protocolos de atención por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa ante la aparición de posibles conflictos de interés, que garanticen la imparcialidad de la investigación y el actuar ético de los funcionarios.

4. Verificar la correcta promoción y divulgación del canal de denuncias por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, como herramienta para fomentar la ética y la transparencia institucional.

Resumen ejecutivo

1. Se revisó el trámite de cincuenta (50) denuncias que fueron presentadas a través del canal institucional durante el año 2024, con el objetivo de verificar que se gestionaran de acuerdo con los requisitos establecidos en el lineamiento CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS. Se concluyó que varias denuncias que fueron desestimadas por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, debido a la falta de algún requisito necesario para continuar con su tramitación, no cuentan con un documento formal que explique los motivos de hecho y de derecho que sustentan la decisión adoptada. En relación a estas denuncias, se observó que en algunos casos el tiempo de resolución fue excesivo para emitir la desestimación correspondiente. En cuanto a las denuncias que fueron atendidas directamente por dicha Dirección, se verificó que en algunos casos faltó la revisión y aprobación del informe final por parte del superior jerárquico del funcionario que lo elaboró. Además, en lo que respecta a la resolución emitida por otras dependencias a las que se remitió la denuncia para su atención, el expediente mostró documentación incompleta que respaldara la resolución adoptada. Estas situaciones son de interés para la Institución y deben ser abordadas con el fin de cumplir con la normativa externa e interna relacionada con el tratamiento de denuncias de actos presuntamente irregulares.

2. Se llevó a cabo una evaluación de la seguridad de la información contenida en el sistema de recepción de denuncias "Whistleblower", que es administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, en relación con las disposiciones establecidas en el Manual de operación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información del Grupo INS. Este sistema, que actúa como un canal de denuncias institucional, cumple con los protocolos de seguridad necesarios para asegurar la protección de la información, la privacidad del denunciante y la confidencialidad de los datos. La gestión de este sistema está centralizada en la Unidad de Cumplimiento Penal de la misma Dirección, lo que permite un control riguroso sobre los funcionarios que tienen acceso 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. Dicha situación es de interés mejorar de manera que se garantice la seguridad, confiabilidad y la confidencialidad de la información.

3. Se evaluó el protocolo de atención para posibles conflictos de interés, tanto reales como sobrevinientes, en la gestión de las denuncias. En este sentido, se aplican disposiciones administrativas tanto para los funcionarios de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa como para los gestores de atención en otras dependencias o subsidiarias, lo que permite asegurar un manejo imparcial de las denuncias ante un posible conflicto de interés. Además, la Institución ha llevado a cabo, a través de la Dirección de Capital Humano y otras dependencias, acciones que exhortan a los funcionarios del Grupo INS a actuar de manera responsable ante situaciones que puedan comprometerlos ante un conflicto de interés. En relación con este asunto, no se realizaron observaciones.

4. Se valoró la difusión y promoción del canal de denuncias para dar a conocer esta herramienta a los funcionarios y otras partes interesadas. En este contexto, la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa se considera razonablemente satisfactoria, con acciones que incluyeron menciones en capacitaciones sobre leyes relevantes, campañas de comunicación en las sedes del INS y publicaciones en boletines institucionales. No se hicieron observaciones sobre este tema.

Riesgos

Incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta omisa incompleta y / o con errores, comunicación realizada de manera ineficiente o inoportuna, Institución expuesta a posibles sanciones y o críticas de parte de entes regulatorios, incumplimiento de las regulaciones sobre privacidad y confidencialidad de los datos, información administrada de forma incorrecta o improcedente.

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.

Conclusiones

1. La labor de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa en cuanto a la valoración de las denuncias recibidas por el canal institucional respecto al lineamiento CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, se ha realizado de forma razonablemente satisfactoria. Dicha Dirección, además del lineamiento propiamente mencionado, cuenta con una normativa robusta que respalda su labor, así como de personal capacitado para cumplir sus funciones. No obstante, se identificaron aspectos de mejora que se pueden implementar para mejorar el respaldo de la atención de las denuncias. En este sentido se hace necesario reforzar las resoluciones motivadas que fundamentan las desestimaciones de los casos así como su plazo de atención, se valide la responsabilidad de los funcionarios que resuelven la denuncia y el respaldo documental de las decisiones que se toman respecto a los casos.
2. Respecto al sistema 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, se realizaron dos observaciones para reforzar aún más el tema del acceso y la confidencialidad, que tienen que ver con la depuración de usuarios del sistema y 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.
3. En cuanto al manejo de posibles conflictos de Interés, para 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 en esa dependencia tienen la obligación legal de remitir la denuncia al órgano competente. Para el caso de los 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 dichos conflictos. 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, con el objetivo de crear conciencia en la población institucional sobre el actuar responsable ante una situación de este tipo.
4. Para la promoción y divulgación del canal de denuncias durante el 2024, se considera razonablemente satisfactoria, con acciones que incluyeron menciones en capacitaciones sobre leyes pertinentes, campañas de comunicación en sedes del INS y publicaciones en boletines,

Resumen de recomendaciones

	<div><div></div>Altas</div>	<div><div></div>Medias</div>	<div><div></div>Bajas</div>		
Informes parciales	Pendiente - Atendida	Pendiente - Atendida	Pendiente - Atendida	Tarjeta de Seguimiento	Plan de acción
IA-030-2025	0000	0204	0000	TS-22476	Sí
IA-032-2025	0000	0002	0000	TS-22477	Sí
IA-034-2025	0000	0000	0000	No Aplica	No aplica
	0000	0206	0000		



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: 19/06/2025

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Informe parcial	IA-030-2025 de fecha 23/05/2025	 IA-030-2025
Informe parcial	IA-032-2025 de fecha 05/06/2025	 IA-032-2025
Informe parcial	IA-034-2025 de fecha 06/06/2025	 IA-034-2025

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.