INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA AUDITORIA INTERNA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
PERIODO 2022

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO 3
I. INTRODUCCIÓN. 4
II. PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO. 4
III. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO. 9
a. Organización de la Auditoría durante el año 2022. 11
b. Presupuesto asignado a la Auditoría 2022 13
c. Indicadores de gestión. 14
IV. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES. 15
V. HECHOS RELEVANTES 18
VI. OTROS ASUNTOS RELEVANTES Y DE IMPORTANCIA INSTITUCIONAL. 24
VII. CONCLUSIONES 26
VIII. ANEXOS 28

RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con la Ley General de Control Interno No. 8292, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros presentamos el "Informe Anual de Labores" de la Auditoría Interna, que tiene como objetivo rendir cuentas sobre el desempeño de la actividad de Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros durante el año 2022.

Los resultados de las labores ejecutadas por la Auditoría Interna del INS durante el 2022 se reflejan en el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de un 96%, el Plan Anual Operativo (PAO) 2022, que alcanzó un 96% de cumplimiento general en su ejecución. Así mismo la autoevaluación de calidad realizada en el año 2022 que obtuvo un resultado de 98%.

A continuación, se detalla 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.

Por otra parte, este informe incluye un detalle del cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y un detalle del estado de las recomendaciones emitidas tanto por la Auditoría Interna como por la Auditoría Externa.

Se detalla también los principales logros alcanzados durante el año y algunos hechos relevantes que marcaron el trabajo de la Auditoría durante el 2022.

I. INTRODUCCIÓN.

Informe anual de labores. Período 2022.

En cumplimiento con lo que establece el artículo N°22 de la Ley General de Control Interno No. 8292 y cumpliendo con lo establecido en las Normas para el ejercicio de las Auditorías Internas del Sector Público que dicen:

"2.6 El auditor interno debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente:

- Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes.

- Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia.

- La información respectiva, o parte de ella, también debe comunicarse a otras instancias, según lo defina el jerarca".

Se hace del conocimiento del Comité de Auditoría Corporativo y de la Junta Directiva el Informe Anual de Labores de la Auditoría Interna al 31-12-2022.

II. PRINCIPALES LOGROS DEL PERÍODO.

Como parte de los principales logros obtenidos durante el año 2022, se destacan los siguientes:

1. Modelo de Madurez para aplicar a la Auditoría Interna.

Se desarrolló un Modelo de Madurez para la Auditoría Interna del INS, que representa una sana práctica y una herramienta útil dentro de las autoevaluaciones periódicas del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), el cual, permite incorporar dentro de este programa de manera adicional a la propia evaluación de la conformidad con la normativa, el grado

de desarrollo y madurez que presenta la Auditoría Interna, teniendo presente su vinculación a los objetivos que se persiguen. El modelo ayuda a la actividad de auditoría interna y a sus partes interesadas, comprender el nivel actual de gestión, desempeño y conformidad con la normativa y los marcos de referencia recomendados, así como los niveles potenciales y deseados. También puede ayudar a identificar brechas potenciales y áreas que requieren mayor desarrollo, mejora o profesionalización, esencialmente proporcionando una hoja de ruta para mover la actividad de auditoría interna hacia su nivel de superación elegido y con esto satisfacer los objetivos previstos a corto, mediano y largo plazo.

2. Ejecución del proyecto y desarrollo del sistema de Aseguramiento Continuo.

En el 2022 se dio inicio al Programa de Aseguramiento Continuo de la Auditoría Interna, dicho Programa lleva un enfoque innovador, proactivo y proyectivo, mediante el desarrollo técnicas de RPA (Robotic Process Automation), desarrolladas por la Auditoría Interna, con el fin de dar respuesta a la mayor demanda de aseguramiento que tiene la Institución.

Dentro del proyecto se desarrollaron seis (6) procesos de monitoreo los cuales abordaron el riesgo de Seguridad de la Información en los sistemas de producción: Point General (donde se gestionan los seguros generales) y Point Life (administra los seguros de vida), estos considerados de misión crítica para la Institución. Estos indicadores de monitoreo contribuyen a prevenir el riesgo el riesgo de fraude y acceso no autorizado en áreas específicas, como son: a) la detección de personal de la Dirección de Tecnologías de Información que cuente con acceso a los sistemas mencionados sin autorización, b) personal de la Institución que no ha accedido en más de 3 meses y c) usuarios que no registran fecha de vencimiento de clave. Condiciones todas que contravienen sanas prácticas en materia de tecnologías de información.

3. Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).

Se confeccionó y documentó un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, con el objetivo de brindar seguridad razonable de que la actividad de auditoría cumple con las normas de la Contraloría General de la República (CGR), el Estatuto, el Código de Ética y Conducta del Grupo INS, así como con los principios que dicta el Instituto Global de Auditores Internos (Global IIA) y las mejores prácticas, esto mediante la definición e implementación de lineamientos que cubren todos los aspectos de la gestión y administración de la Auditoría Interna, con el objetivo

de determinar la eficiencia y eficacia de su desempeño, e identificar oportunidades de mejora que coadyuven a la mejora continua de la calidad.

4. Autoevaluación interna de la Calidad de la Auditoría Interna.

En cumplimiento de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), así como de las Normas Generales de Auditoría en el Sector Público (R-DC-064-2014) y las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (R-CO-33-2008), emitidas por la Contraloría General de la República, y tomando en cuenta los estándares de calidad del Instituto Global de Auditores Internos, así como, otras disposiciones y buenas prácticas aplicables, en el año 2022 se realizó una autoevaluación interna de la calidad de la actividad de Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros. Las conclusiones de esta revisión reflejan que la actividad de la Auditoría Interna en el INS "Generalmente Cumple" con las Normas establecidas por la Contraloría General de la República vigentes para las auditorías internas del Sector Público, obteniendo una calificación final de 98%, la cual es un 2% mayor que la obtenida en el 2021.

5. Plan Estratégico 2021-2024.

Durante el año 2022, se revisó y actualizó el Plan Estratégico de la auditoría Interna propuesto para el período 2021-2024. Dicha actualización fue hecha del conocimiento de la Junta Directiva mediante oficio AU-011-2023 del 06 de enero 2023.

Dentro del nuevo planteamiento se realizan, mejoras a la "misión" y a la "Oferta de valor" establecidas para generar impacto y proponiendo una oferta de valor que ayude a la Institución en el logro de sus objetivos. Así como, el desarrollo de factores críticos de éxito que se derivan de los objetivos estratégicos de la Auditoría y son habilitadores para alcanzar nuestra misión y el planteamiento de dieciséis "drivers" de valor, los cuales son las características que la Auditoría ha logrado desarrollar en el tiempo y que le permite agregar valor a la Institución.

Figura No.1
MARCO ESTRATEGICO

Fuente: Auditoría Interna INS

6. Actualización del Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna y sus documentos anexos.

Se oficializó la actualización del Manual de procedimientos de la Auditoría Interna para el período 2022, sobre el cual también se generaron las retroalimentaciones de mérito al personal de la Auditoría.

7. Actividades de capacitación y actualización profesional.

En cumplimiento de la Norma 1230 – *Desarrollo Profesional Continuado* de las "*Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna*", que establece que los funcionarios de las auditorías Internas deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua; durante el año 2022, se llevaron a cabo actividades de capacitación y actualización profesional, en las cuales participaron funcionarios de la Auditoría Interna del INS. De acuerdo con el índice de gestión sobre el porcentaje de auditores que recibieron el número de horas promedio de capacitación anual (40 horas anuales), un 100% de

los funcionarios de la Auditoría recibieron en el año 2022, 40 horas o más de actualización profesional. En total, se invirtieron 6 239 horas de capacitación entre todo el personal de la Auditoría.

8. Utilización de metodologías ágiles en la Auditoría.

Se continúa avanzando en el proceso de madurez de la metodología ágil (bajo el modelo scrum), aplicada en la mayoría de los estudios desarrollados durante el período 2022, con lo cual se potencia un incremento, mejor acercamiento, mayor comunicación con el cliente interno y una entrega de valor temprana. Asimismo, se logró que el 37% (18/49) del personal obtuviera la certificación de Scrum para Auditoría Interna.

9. Benchmarking con auditorías del Sector Público.

Durante el año 2022, se mantuvo la sana práctica de realizar acercamientos con varias auditorías del sector público y privado a fin de realizar un benchmarking, con lo cual nos permite establecer puntos de referencias y mejora en aspectos como modelos de capacidad, modelos de madurez, procesos del aseguramiento de la calidad, metodologías de riesgos, entre otros. Estos acercamientos permiten mantener relaciones cordiales y colaboraciones entre auditorías del sector para una mayor proyección y en busca de la mejora continua.

10. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022.

En el año 2022, la Auditoría Interna alcanzó una calificación de 83,56% en los resultados de clima organizacional que lleva a cabo la Subdirección de Cultura & Talento. El resultado obtenido es un 1% mayor que la nota general del INS.

El resultado del 2022 es consistente con el nivel del 2021, sin embargo, algunas variables a nivel institucional afectan el clima laboral de toda la Institución. Factores tales como el proyecto del Poder Ejecutivo de vender el 49% de las acciones del INS generan incertidumbre en el personal, así como las pérdidas técnicas en varias líneas de negocio provocan desmotivación en la organización.

A lo interno de la función de Auditoría Interna, se realizan esfuerzos para mantener al personal con un alto grado de compromiso institucional. Algunas de las acciones incluyen temas tales como: innovación y mejora continua, brindar oportunidades de desarrollo para todos los

funcionarios, establecer metas concisas para el logro de los objetivos y canales de comunicación constante, entre otras actividades.

III. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO.

1. Cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) 2022.

De acuerdo con lo establecido en nuestro Plan Anual Operativo 2022, al 31 de diciembre 2022, se logró un 96% de cumplimiento general en su ejecución, de acuerdo con el oficio PLPRE-00085-2023 del 16 de febrero del 2023, del Departamento de Plan Operativo y Presupuesto, el cual indica que el subprograma 0104 “Auditoría” presenta un cumplimiento “Satisfactorio” de los objetivos y metas establecidos para el IV trimestre del 2022.

2. Grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual 2022.

Al 31 de diciembre de 2022, el plan de trabajo alcanzó un nivel de cumplimiento de 96%, según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO No.1
CUMPLIMIENTO DEL PLAN TRABAJO
AUDITORÍA INTERNA DEL INS
31 DE DICIEMBRE 2022

Área de Auditoría	Peso	Porcentaje de avance	Ponderación
Financiero Contable	24%	98%	23
Seguros	20%	99%	20
Operativa	22%	94%	21
TI	15%	99%	15
Fraudes	13%	89%	12
General	3%	100%	3
Calidad	3%	98%	3
Total	**100%**		**96**

Fuente: Papeles de trabajo de Auditoría.

Al 31 de diciembre de 2022, se ejecutaron 32 estudios. Adicionalmente, 3 estudios tenían un avance inferior al 75%; 2 estudios reportaban un avance entre un 75% y un 89% y 9 estudios lograban un avance entre un 90% y un 99%, dado que para esa fecha estaba pendiente la

comunicación de resultados y emisión de los informes finales. En el cuadro No. 2, se presenta el resumen de lo actuado al 31 de diciembre de 2022.

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

Cuadro No.2
AUDITORIAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

Auditorías	Programadas	Suspendidos	Ejecutados	Con 0% de avance	Porcentaje de avance menor de 75%	Porcentaje de avance entre 75% y 89%	Porcentaje de avance entre 90% y 99%
Estudios del Plan anual	34	3	20	0	2	2	7
Estudios solicitados	2		2	0	0	0	0
Estudios especiales	4	1	1	0	1	0	1
Denuncias recibidas	9		8	0	0	0	1
Estudios nuevos	1		1	0	0	0	0
Total	**50**	**4**	**32**	**0**	**3**	**2**	**9**

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría.

En apéndice No. 1 se detalla el avance puntual del Plan de Trabajo al 31 de diciembre de 2022.

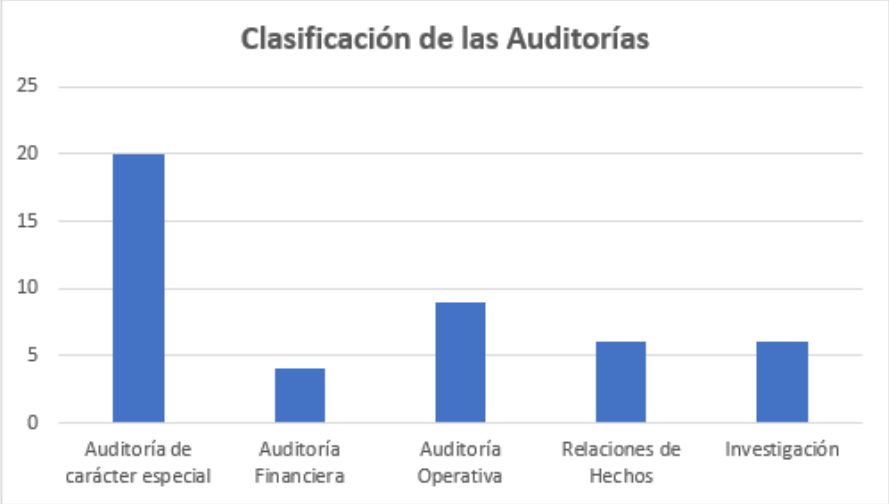
3. Clasificación de las Auditorías.

A continuación, se presenta un resumen con los tipos de auditorías realizadas durante el año 2022, 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.3 Clasificación de las Auditrorías realizadas Año 2022						
Departamento de Auditoría	Auditoría de carácter especial	Auditoría Financiera	Auditoría Operativa	Relaciones de Hechos	Investigación	Total
Financiero	7	4				11
Operativa	5		3			8
Fraudes	0		3	6	6	15
Tecnologías de Información	5		3			8
Seguros	3					3
Total General	**20**	**4**	**9**	**6**	**6**	**45**
Porcentaje	**44**	**9**	**20**	**13**	**13**	**100**

Fuente: Papeles de trabajo de la Auditoría.

Gráfico No.1



Fuente: Papeles de trabajo de la Auditoría.

4. Administración de la Auditoría Interna.

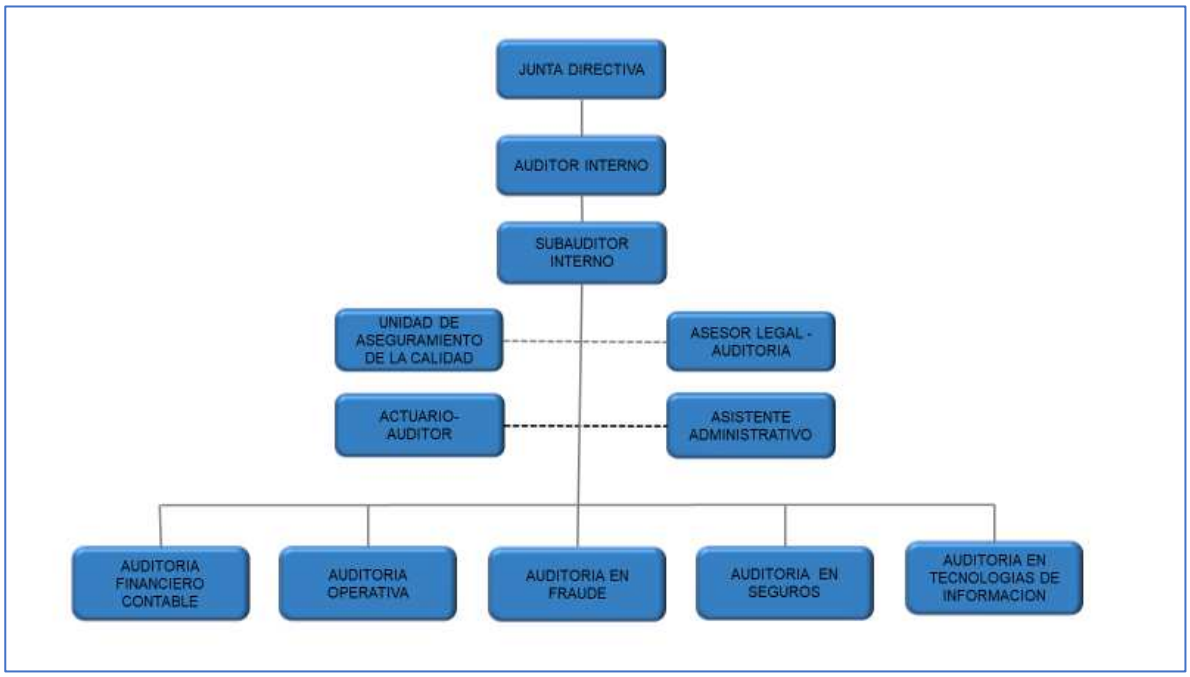
a. Organización de la Auditoría durante el año 2022.

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 y Auditoría de Tecnologías de Información. Asimismo, dos actuarios, un Asesor legal, un Asistente Administrativo y una Unidad de Aseguramiento de la Calidad de la

Auditoría, sumando un total de cincuenta (50) plazas, entre auditores de campo, supervisores y jefaturas.

- **Organigrama de la Auditoría Interna.**

Figura No.2
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 2022, con las siguientes plazas. 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. 4 RECURSOS DISPONIBLES DE AUDITORÍA INTERNA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	
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 TI 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 2022.

Para el año 2022 se contó con un presupuesto total de ¢2 244 727 000, del cual se ejecutó para un 98,18% durante el periodo, según se detalla en el siguiente cuadro, es decir, se gastó un total de ¢2 198 948 047, asociados principalmente a la partida de remuneraciones.

A continuación, se presenta un resumen del comportamiento de la ejecución de las subpartidas asociadas a gasto durante el 2022, con la ejecución alcanzada:

CUADRO No.5 PRESUPUESTO ASIGNADO AUDITORÍA INTERNA DEL INS AL 31 DE DICIEMBRE 2022				
Partida presupuestaria	Presupuesto inicial	Partidas subejecutadas	Gastado	Disponible
-Remuneraciones	**2.053.113.000,00**		**2.021.784.989,21**	**31.328.010,79**
-Servicios	**26.046.000,00**	5.012.000,00	**11.596.227,88**	**9.437.772,12**
Servicios Jurídicos	23.595.000,00	4.000.000,00	11.525.250,00	8.069.750,00
Viáticos dentro del país	2.451.000,00	1.012.000,00	70.977,88	1.368.022,12
-Transferencias corrientes	**9.312.000,00**		**9.310.830,78**	**1.169,22**
Ayuda a funcionarios	9.055.000,00		9.054.346,56	653,44
Prestaciones legales	257.000,00		256.484,22	515,78
-Activos financieros, (Anticipo salarios, cesión pólizas de vida,	**156.256.000,00**		**156.256.000,00**	**0,00**
Total	**2.244.727.000,00**	**5.012.000,00**	**2.198.948.047,87**	**40.766.952,13**

Fuente: Sistema SIFA, transacción "ZMPP240104 - Pto. Egresos en nivel de Actv. 0104"

c. Indicadores de gestión.

Con el fin de promover las buenas prácticas en la gestión de la Auditoría Interna, 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.6 INDICADORES DE GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Al 31 DE DICIEMBRE 2022						
Categoría	Indicador de Gestión	Métrica	Resultado	2020	2021	2022
Asesor de Confianza	Nivel de satisfacción del cliente.	4-5 De conformidad con nivel de satisfacción general del área o actividad auditada.	≥ 4	**4**	**4,74**	**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.	≥ 90%		**100%**	**98%**

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%	**96,86%**	**96,96%**	**96%**
Eficiencia	Desviaciones en la realización de estudios de auditoría.	Tiempo incurrido en la realización de los estudios de auditoría / Tiempo inicial planeado para la realización de la auditoría.	≤ 5%	**2,02%**	**-22%**	**3,20%**
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%**
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%	**85%**	**97,50%**	**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	**95%**	**96%**	**98%**

Fuente: Sistema SIGEA

IV. ESTADO SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES.

Durante el año 2022, este Despacho brindó seguimiento a las recomendaciones, advertencias, observaciones y demás resultados de la labor de esta Auditoría Interna y de la Auditoría Externa. Al 31 de diciembre 2022, se encuentran pendientes de atender un total de 186 recomendaciones, de las cuales 141 fueron emitidas por esta Auditoría Interna. En el cuadro siguiente puede observarse con mayor detalle dicho seguimiento:

CUADRO No. 7 TOTAL RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA AL 31-12-2022						
Año de emisión	Recomendaciones Auditoría Interna			Recomendaciones Auditoría Externa		
	Saldo	Atendidas	Pendientes	Saldo	Atendidas	Pendientes de cierre
2019	390	388	2	0	0	0
2020	568	562	6	0	0	0
2021	593	561	32	2	0	2
2022	262	161	101	43	0	43
TOTALES	**1813**	**1672**	**141**	**12**	**0**	**45**
Porcentajes		**92%**	**8%**			
TOTAL RECOMENDACIONES PENDIENTES AL 31-12-2022						**186**

Fuente: Sistema de Seguimiento

Como puede observarse, se ha atendido el 92% de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría desde el año 2019.

Por otra parte, le damos seguimiento a 14 recomendaciones pendientes que dependen para su atención de un ente externo al INS, especialmente de una instancia judicial.

Es aconsejable que la Administración realice sus mejores esfuerzos por atender las ocho recomendaciones pendientes del 2019 y del 2020 y en caso de que la solución dependa de soluciones tecnológicas con las que el INS no cuenta al día de hoy, se proceda con el diseño e implementación de controles compensatorios que permitan mitigar el nivel de riesgo de tales recomendaciones cuya antigüedad supera el ámbito razonable para mejorar el Sistema de Control Interno.

En el cuadro No.8 siguiente, se presenta el detalle de las recomendaciones distribuidas por la dependencia responsable de su implementación y por prioridad, donde destacan ocho (8) instancias, las cuales agrupan un 66,7% del total de recomendaciones pendientes.

Es así, como en primer lugar se ubica la Gerencia General con 29 recomendaciones; la Dirección de Operaciones con 16 recomendaciones; la Dirección de Cumplimento Normativo Corporativa con 10 recomendaciones; la Dirección de Tecnologías de Información y la Dirección de Seguros Obligatorios con 9 recomendaciones cada una; la Subdirección Actuarial, la Subdirección de Clientes Individuales y PYMES y el Departamento de Contabilidad con 7 recomendaciones cada uno.

CUADRO No. 8 RECOMENDACIONES PENDIENTES DE ATENCION EMITIDAS POR AUDITORIA INTERNA AL 31-12-2022 -por Dependencia y prioridad-				
DEPENDENCIA	ROJAS	AMARILLAS	VERDES	**TOTAL**
Gerencia General	20	8	1	29
Dirección de Operaciones	8	7	1	16
Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa	2	7	1	10
Dirección de Tecnologías de Información	4	3	2	9
Dirección de Seguros Obligatorios	1	5	3	9
Subdirección Actuarial	3	3	1	7
Subdirección Clientes Individuales y PYME	0	7	0	7
Departamento de Contabilidad	5	1	1	7
Dirección Riesgos Corporativa	1	3	2	6
Defensoría de Clientes Corporativa	0	4	0	4
Subdirección de Cultura y Talento	1	3	0	4
Dirección de Reaseguros	1	3	0	4
Dirección de Riesgos Corporativa	1	1	1	3
Subgerencia Financiera	2	1	0	3
Dirección de Planificación	1	1	1	3
Dirección Seguros Generales	1	2	0	3
Departamento de Proyectos	3	0	0	3
Junta Directiva	1	2	0	3
Departamento de Control y Análisis Financiero	2	0	0	2
Dirección de Mercadeo	0	1	1	2
Museo del Jade	1	1	0	2
Dirección Seguro de Automóviles	0	1	0	1
Dirección de Seguros Personales	0	1	0	1
Departamento de Control Interno	0	1	0	1
Departamento de Comercialización	0	1	0	1
Presidencia Ejecutiva	0	1	0	1
TOTALES	**58**	**68**	**15**	**141**

Fuente: Sistema SIGEAU

En cuanto a las 45 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 15 recomendaciones cuya fecha de atención ha sido reprogramada en más de dos oportunidades. Esta situación fue comunicada a la Gerencia General, mediante el oficio AU-00111-2023 del 08 de febrero del 2023. En esa misiva se le recuerda al señor Gerente General que el artículo 12 de la Ley General de Control Interno establece como deberes del Jerarca y de los Titulares Subordinados en el Sistema de Control Interno, que se deben de analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, ya que esta situación genera un riesgo de cumplimiento oportuno por parte de la Administración del INS, sobre asuntos que de mantenerse descubiertos, pueden causar una afectación al Sistema de Control Interno institucional.

Sin embargo, a la fecha de este informe de labores, la Gerencia General no ha respondido sobre la situación mencionada en el oficio AU-00111-2023.

CUADRO No.9				
Recomendaciones con más de 2 reprogramaciones				
Año de emisión	**Altas**	**Medias**	**Bajas**	**Pendientes**
2019	2			2
2020	2	3		5
2021	3	3		6
2022	2			2
Totales	**9**	**6**		**15**

Fuente: Sistema SIGEAU

V. HECHOS RELEVANTES

1. Modificaciones realizadas al Plan de Trabajo.

Durante el año 2022, nuestro Plan Anual de Trabajo tuvo varios ajustes motivados principalmente por cambios de prioridades de los estudios a realizar y/o solicitudes de los entes reguladores. Debido a lo anterior, se realizaron actualizaciones y/o modificaciones del Plan de Trabajo propuesto, las cuales fueron de conocimiento tanto del Comité de Auditoría Corporativo como de la Junta Directiva, mediante los siguientes oficios:

a) AU-0702-2022 del 03 de agosto 2022 “Informe Semestral de Labores, Presupuesto y Seguimiento de las Recomendaciones de Auditoría al 30 de junio, 2022.” Dirigido a la Junta Directiva.

b) AU-0703-2022 del 03 de agosto 2022 “Informe Semestral de Labores, Presupuesto y Seguimiento de las Recomendaciones de Auditoría al 30 de junio, 2022.” Dirigido al Comité de Auditoría Corporativo.

c) AU-0889-2022 del 7 de octubre 2022. “Informe de Ejecución del Plan Anual de Trabajo 2022 al 30 de Setiembre de 2022. - Auditoría Interna del INS.” Dirigido al Comité de Auditoría Corporativo.

Cuadro No. 10
Estudios incluidos en el plan de trabajo durante el año 2022

	Estudio	Objetivo
1.	Confiabilidad de la información que se remite al Registro Unificado de Beneficiarios de SUGESE	Evaluar la confiabilidad de la información que se remite y es almacenada en el Registro Unificado de Beneficiarios (RUB), mediante la verificación de los datos remitidos por la Institución y procesados por la aplicación, con atención en las inconsistencias; para contribuir en lo procedente al fortalecimiento de los controles e integridad de los datos.
2.	Aplicación de prácticas de seguridad de la información en las Instituciones Públicas	Evaluar la seguridad de la información mediante la aplicación del instrumento generado por la Contraloría General de la República "Aplicación de prácticas de seguridad de la información en Instituciones del Sector Público" para identificar áreas susceptibles de mejora y fortalecimiento en la Institución.
3.	Análisis sobre la aplicación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) en el INS.	Verificar el cumplimiento de la aplicación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI) en el INS, de acuerdo con la normativa aplicable, mediante la revisión de los procedimientos, actividades y seguimiento a planes de acción implementadas para ese fin, por parte de la Dirección de Riesgos.

Fuente: Papeles de trabajo de la Auditoría Interna.

Cuadro No. 11 Estudios excluidos del plan de trabajo durante el año 2022		
	Estudio	**Observaciones**
1.	Auditoría sobre carbono neutralidad del programa de sostenibilidad en el INS.	Según nos informó mediante oficio SOST-0155-2022, la Administración, a partir del 2022 están buscando un alineamiento con el sistema de calidad implementado por el Departamento de Calidad del INS, por lo que decidieron que sea esta dependencia quien realice de ahora en adelante dicha verificación.
2.	Asesoría sobre los procesos de contratación de Potencial Humano.	Mediante oficio DFOE-CAP-2191 (No. 12481) del 29-07-2022, la CGR solicitó reprogramar estudio en 2023.
3.	Verificar que las principales funciones de gestión actuarial se desarrollen conforme a las disposiciones internas de la Institución, la normativa de seguros aplicable y los estándares en materia actuarial, mediante el análisis y revisión de los procedimientos asociados a la Subdirección Actuarial del Instituto.	Con base en la herramienta "Mapa de Aseguramiento", la Auditoría Interna revisó la cobertura que la Dirección de Control Acturial ha brindado a la Gestión Actuarial. Adicionalmente la Auditoría Interna ha dado cobertura en 2022 a varios procesos actuariales. El traslado de este estudio para el 2023, le dio la oportunidad a la Dirección Actuarial de prepararse mejor para la revisión de la Auditoría Interna. Adicionalmente, había otros estudios con niveles de riesgo y prioridad en donde se necesitó la participación de un actuario.
4.	Solicitud de estudio especial No.3. Revisión de un contrato presuntamente irregular	Este estudio se suspendió temporalmente pues al auditor a cargo le fue asignado otro tema que, por su exposición al riesgo, era de mayor relevancia para la Institución. Aunado a esto, una vez que finalizó la tarea asignada, retomó un estudio de plan anual 2022.

Fuente: Papeles de trabajo de la Auditoría Interna.

2. Asesorías y Advertencias.

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

CUADRO No.12
Notas de advertencia emitidas durante el año 2022

Oficio	Fecha	Asunto	Destinatario
AU-0354-2022	06/04/2022	Advertencia sobre el registro improcedente de revaluación de las obras de arte del INS.	Gerencia
AU-0746-2022	19/08/2022	Nota de Advertencia por la Tramitación del Contrato Directo No. 2022CD-000257-0001000001 Denominado "Contratación de Servicio de Investigación Preliminar para Determinar Eventuales Responsabilidades".	Junta Directiva y CGR
AU-0748-2022	19/08/2022	Nota de Advertencia ante la Propuesta de Evaluación de la Gestión de las Jefaturas que Reportan a la Junta Directiva del INS.	Comité de Nominaciones y Remuneración
AU-0771-2022	29/08/2022	RE: ACUERDO 9741-IX DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL INS. Nota de Advertencia de Auditoría Interna por la tramitación del Contrato Directo No. 2022CD-000257-0001000001 denominado: "Contratación de servicio de investigación preliminar para determinar eventuales responsabilidades" para el caso del crédito a Almacén Mozel S.A. (Artelec). CONFIDENCIAL	Alex Díaz Morera
AU-0785-2022	07/09/2022	Nota de advertencia relacionada con la entrega parcial de información que solicita la Auditoría Interna sobre el Proyecto de Internacionalización del INS.	Eduardo Castro Páez
AU-0943-2022	18/10/2022	Advertencia por la aprobación e implementación la Política de Prevención del Fraude y Corrupción en el Grupo INS.	Junta Directiva
	TOTAL		**6**

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

CUADRO No.13
Asesorías realizadas durante el año 2022

Oficio	Fecha	Asunto	Destinatario
AU-0240-2022	09/03/2022	Oficio DFOE-CAP-0202 (Nº 2085) del 09-02-2022. Comunicación de inicio del proceso de fiscalización denominado "Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación institucional para su implementación".	Gerencia

AU-0598-2022	28/06/2022	Nota de Asesoría sobre la solicitud de Contratación de Servicios Avanzados de Ciberseguridad.	Departamento de Control y Gestión de Compras
	TOTAL		**2**

Fuente: Papeles de Trabajo de Auditoría

3. Cobertura del Universo Auditable en procesos y riesgos.

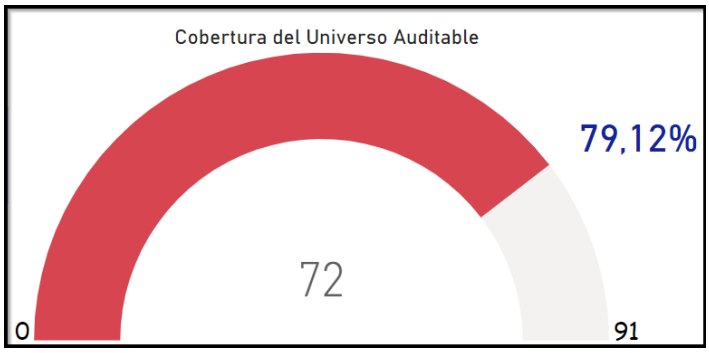
- **Cobertura del Universo Auditable en el período que va del 2020 al 2022:**

El Universo Auditable remozado integralmente en el año 2022, se compone de 91 entidades auditables (nivel I), estas a su vez están conformadas por 659 procesos institucionales nivel II. De las 91 entidades auditables en tres años se abarcaron 72 de estas (79,12%), lo que equivale a una cobertura total de 358 procesos nivel II (54,32%).

Es importante mencionar que el Departamento de Calidad continúa con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se trabajó con los procesos institucionales (niveles II del universo) con corte a junio del 2022, siendo responsabilidad de esta Auditoría la revisión, distribución y actualización de los procesos nivel II, en las entidades auditables del universo de Auditoría.

El siguiente gráfico muestra la distribución a nivel I:

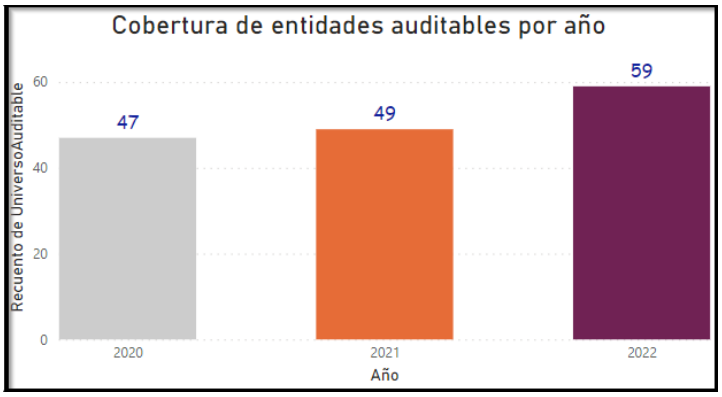
Gráfico 2



Fuente: Bases de datos de Auditoría Interna.

Adicionalmente, se adjunta la cantidad de entidades auditables en las cuales se cubrieron procesos institucionales nivel II, en cada año del ciclo de auditoría:

Gráfico 3



Fuente: Bases de datos de Auditoría Interna.

- **Cobertura del portafolio de riesgos**

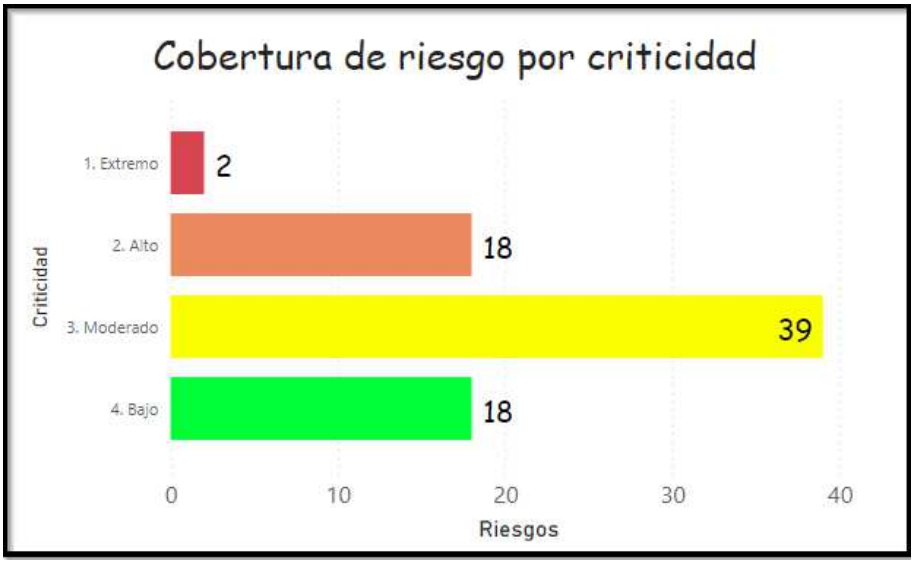
Para el proceso de planificación del 2022, de los 125 riesgos del portafolio se consideraron 123 riesgos correspondiente a un 98% del total. De manera adicional, al realizar las evaluaciones puntuales de los estudios planificados para el período 2022, se consideró del portafolio de riesgos un total de 77, brindando un 61,6% de cobertura a los riesgos del portafolio de Auditoría.

Imagen 1

Fuente: Bases de datos de Auditoría Interna.

El siguiente gráfico muestra la criticidad de los riesgos cubiertos:

Gráfico 4



Fuente: Bases de datos de Auditoría Interna.

VI. OTROS ASUNTOS RELEVANTES Y DE IMPORTANCIA INSTITUCIONAL.

La Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros desea destacar un tema de importancia que afecta negativamente el desempeño financiero y comercial de la entidad.

Tal como se explica hondamente en el informe IA-006-2023 “Auditoría Financiera, sobre los resultados financieros del Instituto Nacional de Seguros con corte al 31 de diciembre 2022”, la cuenta técnica que corresponde a la operativa propia de la gestión de seguros y reaseguros se observa una pérdida de ₡12 797 millones, lo cual es una disminución significativa del -128% que equivale a ₡58 687 millones menos que el año 2021, pasando de una utilidad de ₡45 890 millones a una pérdida de ₡12 797 millones en el 2022, variación que se debe principalmente al efecto de los ajustes relevantes efectuados en el periodo 2021, tales como, la liberación de la reserva de capital de Riesgos del Trabajo por ₡49 435 millones y de Riesgos Catastróficos por ₡40 271 millones.

El INS tiene actualmente diez (10) líneas de seguros que presentan pérdida técnica financiera totalizando ₡21 305 millones. Las líneas comerciales con mayor pérdida son: Incendio, Temblor y Terremoto, Gastos Médicos Colectivo y Accidentes Individual. Siguiendo con lo anterior, si eliminamos el componente financiero y dejamos solo la parte operativa del seguro (Cuenta Técnica), las líneas con pérdida se incrementan a 17 por un total de ₡73 827 millones siendo las principales: Riesgos del Trabajo, Incendio, Temblor y Terremoto y SOA.

Las siguientes líneas generaron pérdidas posterior a su liquidación, las cuales tuvieron que ser asumidas por las respectivas reservas: Riesgos del Trabajo (₡5 596 millones), SOA (₡547 millones) y Cosechas (₡542 millones).

Los seguros obligatorios presentan a diciembre del 2022, una disminución en sus resultados técnicos-financieros del 97,79% respecto al periodo anterior, esta variación obedece a que en el 2021 se realizó un ajuste de liberación de la Reserva Capital de Riesgos del Trabajo por ₡49 436 millones, lo que incrementó los resultados de ese periodo, además de una disminución en el ingreso financiero por intereses de estos seguros por ₡24 508 respecto al obtenido en el año 2021.

La línea de seguros de automóviles voluntario muestra una disminución del 33,64% en la utilidad de sus resultados técnicos-financieros, la variación de diciembre 2022 con respecto al año anterior obedece principalmente a la disminución de ₡2 983 millones de ingresos por primas (seguro directo) y el incremento de ₡1 882 millones en siniestros (seguro directo) y de ₡1 246 millones en gastos imputables a siniestros.

La utilidad antes de impuestos y participaciones al cierre de diciembre 2022 es de ₡68 224 millones, lo cual es un 66% inferior a la obtenida en el año 2021, cuando mostraba una utilidad de ₡198 414 millones, lo que representa una variación absoluta de - ₡130 191 millones, lo anterior se debe a la baja en los resultados de la Cuenta Técnica-Financiera y de la No Técnica (Inversiones) del 60% y 72% respectivamente.

Ante el panorama de estos resultados técnico-financieros, la Auditoría Interna hace una exhortación a la Administración y a la Junta Directiva para que se tomen acciones en tres vías: primero, diseñar propuestas de valor agregado para las líneas de seguros, tomando como

referencia los modelos comerciales de la competencia, segundo, que se revise y ajuste la estructura de gastos que tiene el Instituto, ya que el aumento del nivel de gasto se ve reflejado como un componente en las tarifas de las pólizas de seguros, lo cual provoca que los clientes consideren los productos de nuestros competidores, y esto se ve reflejado en la pérdida de mercado que tienen las líneas de negocio del INS. Como tercer elemento, fortalecer la calidad del servicio al cliente que se le brinda a nuestros asegurados, de tal modo que se obtenga una mayor fidelidad de los clientes.

VII. CONCLUSIONES

Durante el año 2022, y con el fin de coadyuvar en el logro de los objetivos estratégicos de la institución, la Auditoría Interna del INS efectuó una gestión orientada al mejoramiento continuo y a brindar un mayor valor agregado a la Institución, todo en cumplimiento con las competencias que le confiere la Ley General de Control Interno y la demás normativa que regula su función, reflejo de lo anterior son los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del 2022 = 96%.
- ✓ Cumplimiento del Plan Anual Operativo del 2022 = 96%.
- ✓ Resultados de la Autoevaluación Anual de la Calidad =98%.
- ✓ Resultados de la Encuesta Anual de Clima Laboral = 83,56%.

El Plan Estratégico de la Auditoría Interna, el cual se actualiza anualmente, es un plan que traza los objetivos para colocar a la Auditoría Interna del INS en un nivel de preponderancia tanto en el sector financiero nacional, como a nivel del sector público de Costa Rica.

Dentro de los principales logros alcanzados en el 2022 se destacan:

- El desarrollo de un Modelo de Madurez para la función de Auditoría Interna.
- La implementación de seis robots para ejecutar un Programa de Aseguramiento Continuo (durante el 2023, se piensa desarrollar cinco RPA’s adicionales).
- Se estableció formalmente el Programa de Aseguramiento de la Calidad (PAMC).
- Los resultados de la Autoevaluación Anual de la Calidad (98%) aumentaron un 2% con relación al 2021.
- Todos los funcionarios de la Auditoría Interna lograron la meta de cuarenta horas de actualización profesional, sumando en conjunto 6 239 horas en total.

Una de las actividades que ha generado mejores resultados es la implementación del modelo de agilidad bajo el enfoque SCRUM. Bajo esa metodología, al Auditoría Interna potencia un incremento de sus actividades de aseguramiento y asesoría, se genera un mejor acercamiento y mayor comunicación con el cliente interno, así como una entrega de valor temprana.

Los recursos de la Auditoría Interna se administran eficazmente. En este sentido se cumplió el presupuesto asignado y se obtuvieron ahorros por ¢40,7 millones.

Los indicadores de gestión de la Auditoría, los cuales se agrupan en cuatro categorías (asesor de confianza, eficiencia, eficacia y calidad) reflejan resultados eficientes y dentro de los umbrales establecidos.

El resultado del proceso de monitoreo de las recomendaciones de auditoría hace ver que el índice de efectividad de la Administración Activa es de un 92%. Sin embargo, existen ocho (8) recomendaciones pendientes de atención de los años 2019 y 2020, para las cuales es necesario que la Gerencia defina las acciones pertinentes, o en su defecto, implemente controles compensatorios para mitigar parcialmente el nivel de riesgo. También, la Auditoría Interna ha dado énfasis a aquellas recomendaciones de Auditoría que tienen dos o más reprogramaciones en su fecha de implementación (oficio AU-00111-2023). A pesar de lo anterior, no se ha recibido la respuesta de la Gerencia con la determinación de las acciones que va a llevar a cabo.

La cobertura del Universo Auditable del INS refleja que durante tres años (2020 – 2022) se han cubierto el 79,12% de todas las entidades auditables de la Institución (72/91), lo cual equivale a una cobertura total de 358 procesos nivel II (54,32%). Esto refleja el enfoque estratégico que aplica la Auditoría Interna, en procura de dar cobertura a todos aquellos riesgos que puedan impactar negativamente los objetivos estratégicos y comerciales del INS.

Adicionalmente, en el 2022 se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Se brindaron servicios de auditoría y preventivos, con el propósito de advertir y/o asesorar a la Administración y/o a la Junta Directiva de forma oportuna.

2. Se dio trámite al 100% de los estudios y denuncias recibidas, con la celeridad que cada caso ameritaba, de conformidad con las disposiciones legales que aplican.

VIII. ANEXOS

1. Apéndice No.1- Avance Plan Anual
2. Apéndice No.2- Recomendaciones pendientes