

el  
**Respaldo**  
de los que  
sueñan

**100**  
Años **INS**

# Valoración de la gestión de los seguros de gastos médicos colectivos

Carácter especial

Auditoría Interna INS

Informe parcial

IA-036-2025

Plan Anual 2025



## Objetivo de la revisión

Realizar una revisión del proceso de la línea de Gastos Médicos Colectivos, mediante el análisis de la gobernanza, la gestión de riesgos y aspectos técnicos del seguro, con el propósito de comprobar la razonabilidad de su actividad, en apego a lo establecido en la normativa técnica aplicable.

## Conclusión

Se evidenció que 24 diagramas de flujo vinculados con procesos transversales de la Dirección de Seguros Personales (DSP) se encuentran desactualizados, lo cual representa un riesgo operativo relevante que refleja debilidades en el control y mantenimiento de la documentación, y contraviene las disposiciones institucionales que exigen la actualización periódica de los procesos. Asimismo, esta situación puede generar inconsistencias en la ejecución de los procesos, desviaciones operativas, errores en la toma de decisiones y posibles incumplimientos normativos o contractuales, afectando la eficiencia y calidad del servicio brindado.

## Aspectos subsanados

No se presentaron.

**Dirigido a:** Dirección de Seguros Personales y Subdirección de Transformación Digital.

**Copia:** Gerencia.

### Objetivo estratégico INS

OE 09

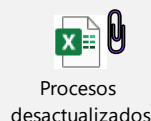
### Alcance

La auditoría comprenderá la revisión integral de las operaciones vinculadas al seguro de Gastos Médicos Colectivos, enfocándose en los procesos de suscripción y selección de riesgos, gestión de siniestros, análisis de tarifas, evaluación de la siniestralidad, así como en los mecanismos de control y seguridad de los sistemas asociados. El periodo sujeto a revisión será del 30/06/2024 al 31/12/2024 y se extenderá en los casos que se considere pertinente.

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

## A. Desactualización de procesos seguros personales

Durante la revisión realizada en el Gestor Documental, se identificó que 24 diagramas de flujo, relacionados con procesos transversales vinculados a la Dirección de Seguros Personales (DSP), se encuentran desactualizados. Esto según el siguiente detalle:



Debido a lo antes indicado, la DSP remitió al Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial los oficios DSP-01250-2024 del 30/04/2024 y DSP-01853-2024 del 18/06/2024, ello a fin de gestionar la actualización de los diagramas de flujo, no obstante, según lo indicado por dicha Dirección, a la fecha no se ha recibido respuesta oficial por parte de ese Departamento.

Dado que el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial desarrolló un aplicativo en la herramienta BPM para la gestión de solicitudes documentales, a través de este, la DSP ha solicitado a ese departamento la revisión de los procesos transversales señalados.

Al respecto el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial indica que sí se ha dado seguimiento a las solicitudes y se informó a la DSP sobre el estado de las actualizaciones de los procesos y de los diagramas de flujo. Se destaca en este punto que, en el procedimiento para la atención de esas solicitudes, el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial no tiene definido un plazo para la atención de esas solicitudes, lo cual debilita la trazabilidad y la eficacia del proceso de actualización documental.

Estas consideraciones incumplen con lo señalado en el artículo 507 de las Disposiciones Administrativas INS, el cual indica: Todas las jefaturas y dueños de proceso deben actualizar los procesos nivel I y procesos genéricos reusables cada vez que el proceso lo requiera, o al menos una vez al año. Si se decide que la documentación se mantendrá sin cambios, se debe informar al Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial mediante oficio, para actualizar el control respectivo y señalar que no habrá cambio de versión del documento.

## Riesgos asociados

**Riesgo:** Políticas, procedimientos, normas técnicas y sanas prácticas desactualizadas, obsoletas o aplicadas de forma inadecuada.

## A. Desactualización de procesos seguros personales

### Recomendaciones

#### Para la Dirección de Seguros Personales:

**A.1.** Continuar con la gestión de actualización y divulgación de los procesos transversales, vinculados con la Dirección de Seguros Personales, ello a efecto de alinear sus actividades con los roles y perfiles de puestos actualmente asociados con esos procesos.

**Prioridad: Media.**

**A.2.** Coordinar con el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial la implementación de un esquema de trabajo conjunto, que incluya sesiones periódicas de revisión y validación de procesos críticos tales como: suscripción e indemnización. Este esquema debe asegurar que dichas actividades se realicen conforme las normas vigentes relacionadas con la administración de la información documentada, las verificaciones, las acciones correctivas y las mejoras en los sistemas de gestión.

**Prioridad: Media.**

**A.3.** Incorporar la actualización de los procesos y los diagramas de flujo asociados a estos en la planificación operativa anual, asignando responsables y recursos para ese efecto.

**Prioridad: Media.**

#### Para la Subdirección de Transformación Digital:

**A.4.** Incorporar en la normativa vigente (Disposiciones Administrativas o en los procedimientos internos correspondientes) un plazo máximo para que el Departamento de Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial de respuesta a la solicitud de la dependencia y/o formule el plan de acción que permita atender la revisión, aprobación y formalización de documentación relacionada con los procesos o diagramas de flujo presentados por las dependencias. Dicha planificación deberá considerar las características particulares y el nivel de complejidad de cada solicitud.

**Prioridad: Media.**



## Jefatura del estudio

Lic. Sergio Conejo Díaz





## Equipo de trabajo

Lic. Alexander Herrera Sánchez  
Lic. Róger Morales Vega  
Licda. Krissia Guzmán Rodríguez  
Licda. Amalia Chinchilla Monge  
Licda. Daniela Sevilla Moreira

**Fecha del informe: 20/06/2025**

## Anexos

| Tipo de documento | Descripción corta   | Adjunto   |
|-------------------|---|---|
| Anexo 1           | Acta de Comunicación de resultados Sprint 0 – Desactualización de procesos de seguros personales - DSP                | <br>Acta de cación de resultad |
| Anexo 2           | Acta de Comunicación de resultados Sprint 0 – Desactualización de procesos de seguros personales – STD - Dpto Calidad | <br>Acta de ación de resultado |
|                   |   |   |
|                   |   |   |
|                   |   |   |

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.