



Auditoría
Interna INS

Auditoría de Carácter Especial

Revisión de las líneas que presentan
cuentas técnicas deficitarias y con
tendencia a la baja.

Informe parcial
IA-069-2025 del 19/11/2025
Plan Anual 2025

Objetivo de la revisión

Efectuar una revisión de las líneas de seguros con cuenta técnica deficitaria o con tendencia a la baja, mediante el análisis de la metodología utilizada por la Administración para determinar las causas raíz, a fin de validar la efectividad de las acciones implementadas y asegurar su alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

Conclusiones:

De la revisión realizada a la línea de Vehículos Terrestres (Automóviles) se identificaron debilidades significativas en el control interno relacionadas con el registro contable y la gestión documental.

Lo anterior debido a desajustes en el direccionamiento automático de pagos de montos recuperados de salvamentos, lo que afecta la exactitud de la información financiera. Adicionalmente, la ausencia de procesos en la Gestión Jurídica en el Mapa de Procesos, evidencia falta de actualización documental y supervisión por parte de las áreas responsables.

Estas condiciones comprometen la integridad y confiabilidad de la información financiera, impactando la toma de decisiones.

Dirigido a:

Dirección de Seguro de Automoviles.

Dirección Jurídica Corporativa.

Objetivo estratégico INS

OE.01

OE.09

Alcance

La revisión abarcó la evaluación de los resultados de cuentas técnicas y planes de acción de las líneas de seguros con tendencia a la baja, entre el 01/01/2019 al 31/12/2024 y se extendió en aquellos casos que se consideró pertinente. el alcance relacionado a los resultados presentados

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

A. Salvamento y Recuperaciones de Automóviles

De la revisión efectuada a los estados financieros correspondiente al periodo 2019-2025 (setiembre), se identificó que el Centro de Coste 2250 – Automóviles, contabiliza un monto total de \$5 845 millones en el subrubro 1.1.3 *Salvamentos y recuperaciones*, registrado por la Unidad de Subrogación de la Dirección Jurídica Corporativa (en adelante DJURC).

Esta situación fue comunicada a la Dirección de Seguros de Automóviles (en adelante DSAUT) y mediante documentación formal indicaron que: [...] “Los casos continúan registrándose en CeCos 2537 y 2604 en la tarjeta de subrogación y orden de cobro, sin variaciones en el proceso. Al momento de pasar a cajas y aplicar la debida compensación de los documentos, el driver automático direcciona los pagos al CeCo 2250, aún y cuando desde su origen se haya reflejado en la tarjeta de subrogación y orden de cobro el centro de coste correcto. En este sentido, la Dirección de Seguro Automóviles se encuentra valorando generar instrucción técnica que indique el procedimiento a seguir para corregir este desajuste”.

Asimismo, se verificó en el Gestor Documental que los procesos “GFI-PRO-0005 – Subrogación de Siniestros y GFI-PGR-0017 – Emisión de Recibos y Seguimientos Contables”, no se localizan en la Gestión Jurídica del Mapa de Procesos.

Lo anterior, se debe a la desatención por parte de la DSAUT en la verificación del registro correcto de los montos recuperados por concepto de salvamentos al centro de coste impactado por el siniestro y la desactualización por parte de la DJURC en la gestión documental sobre los procesos relacionados, que no están registrados en la Gestión Jurídica del Mapa de Procesos, estas condiciones afectan la integridad y exactitud de la información financiera para la toma de decisiones.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) establecen que el jerarca y los titulares subordinados deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control como parte del Sistema de Control Interno (SCI), incluyendo políticas, procedimientos y mecanismos que aseguren la operación, el fortalecimiento del SCI y el logro de objetivos institucionales.

Por su parte, las Disposiciones Administrativas del INS (versión 81, art. 497) indican que los dueños de proceso o jefaturas son responsables de elaborar y aprobar la documentación necesaria para operativizar procesos de nivel I, siguiendo la pirámide documental y los formatos definidos por el Departamento Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial.

Riesgos asociados

- Metas estratégicas no alcanzadas por toma de decisiones erróneas.
- Procesos, productos diseñados o implementados de forma incorrecta o inadecuada.
- Información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores.

Recomendaciones

Para la Dirección de Seguros de Automóviles:

A.1 Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información el ajuste del driver automático del SIFA para que, al momento de compensar el documento final, la recuperación se registre en el producto correspondiente y no en el CeCo 2250 – Automóviles, con el fin de que el registro se refleje de forma adecuada en el centro de coste correspondiente.

Prioridad: Media

Para la Dirección Jurídica Corporativa:

A.2 Coordinar con el Departamento Gestión de Calidad y Arquitectura Empresarial, la actualización, modificación y divulgación de los procesos “GFI-PRO-0005 – Subrogación de Siniestros y GFI-PGR-0017 – Emisión de Recibos y Seguimientos Contables” en el macroproceso de Gestión Jurídica del Mapa de Procesos del Gestor Documental, conforme a las disposiciones administrativas vigentes.

Prioridad: Baja



Jefatura del estudio

Sergio Conejo Díaz
Departamento Auditoría de Seguros



Equipo de trabajo

Evelyn Chaves Fernández
Karol Sánchez González

Fecha del informe: 19/11/2025

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Apéndice 1	Acta de comunicación de resultados sobre salvamentos y recuperaciones de Automóviles. (Dirección de Seguros de Automóviles Dirección Jurídica Corporativa).	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.



www.grupoins.com