

el  
**Respaldo**  
de los que  
sueñan

**100**  
Años **INS**

# Auditoría operativa sobre la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.

Auditoría Interna INS

Informe final

IA-051-2025 del 03/09/2025

Plan Anual 2025



## Objetivo General

Evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa y la efectividad de los controles implementados, mediante el análisis de sus indicadores de desempeño, la adecuada aplicación de sus procesos y la gestión del talento humano, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer los controles internos.

## Resumen ejecutivo

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2025, la Auditoría Interna del INS realizó la auditoría operativa sobre la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa (DCNC).

Dada la especificidad de las funciones de la DCNC en la vigilancia del cumplimiento de la normativa aplicable en la Institución y los riesgos identificados, el estudio efectuado permitió evaluar la oportunidad y efectividad en la gestión de dicha Dirección, así como su contribución en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, brindando oportunidades de mejora en los procesos, gestión de riesgos y toma de decisiones.

Producto de la revisión, se identificaron algunas debilidades de control comunicadas a la Administración, mediante los informes parciales IA-038-2025 e IA-046-2025, relacionados con la ausencia de indicadores de gestión, falta de un mecanismo de seguimiento formal que asegure el registro correcto y oportuno de información en el Mapa de Aseguramiento, además, el plan de capacitación de los colaboradores de la DCNC presenta oportunidades para fortalecer los conocimientos técnicos.

Además, no se ubicó en la gestión que realiza esa Dirección, un seguimiento de los planes de acción sobre los incumplimientos detectados por las áreas de control y entidades externas; y se observó la necesidad de actualizar el perfil de puesto de la jefatura de la DCNC.

Lo anterior, se plasmó en las recomendaciones que constan en los informes parciales antes mencionados, los cuales se adjuntan en la sección de apéndices, con el fin de fortalecer el control interno, mejorar la planificación y la gestión de cumplimiento institucional.

Dirigido a:  
Gerencia General

### 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.

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

## Conclusiones

La evaluación efectuada sobre la eficacia y eficiencia de la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa y la efectividad de los controles implementados permitió determinar que la mayoría de las actividades y procesos a cargo de esa Dirección se ejecutan de manera oportuna y razonable, no obstante, se determinó que es necesaria la creación de indicadores de gestión que les permitan planificar y tomar decisiones basadas en datos.

Además, se requiere que se establezca y documente un mecanismo de seguimiento formal, que asegure el registro correcto y oportuno de la información por parte de los proveedores en el Mapa de Aseguramiento, con el fin de brindar mayor valor a las dependencias, sobre el uso de este instrumento, para la planificación operativa y para una mejor definición de la cobertura anual de riesgos.

Por otra parte, se determinó la necesidad de fortalecer el plan de capacitación técnica de los colaboradores de la DCNC, además, se requiere que la Dirección de Capital Humano gestione la actualización del perfil de puesto que aplica a la jefatura de la DCNC, asegurando su alineación con la normativa vigente y los documentos internos que definen las funciones de cumplimiento normativo, sin resaltar exclusiones de temas o áreas específicas, con el fin de garantizar una gestión integral y coherente del cumplimiento normativo.

Respecto al seguimiento de los planes de acción de los incumplimientos normativos de otras dependencias, presentados por los entes de supervisión, la DCNC debe definir e implementar acciones o controles que les permitan realizar dicha función, según el artículo 23 del Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos y control interno aplicables a entidades aseguradoras y reaseguradoras, Acuerdo SUGESE 09-17, a fin de fortalecer el control interno y mitigar posibles riesgos de incumplimiento normativo.

Sobre las debilidades de control antes mencionadas, se emitieron y comunicaron las recomendaciones correspondientes, las cuales deben ser implementadas, a fin de subsanar los aspectos que no se apegan del todo a la normativa aplicable y permitan fortalecer los procesos institucionales, a partir de una toma de decisiones basada en información robusta, confiable y oportuna.

## Riesgos

- Planificación operativa inadecuada, al no considerar indicadores de gestión que podría afectar la toma de decisiones, así como en el mapa de aseguramiento que podría afectar la cobertura en la gestión de riesgos institucionales.
- Recurso humano gestionado de forma incorrecta por capacitación insuficiente.
- Procesos o lineamientos internos diseñados o documentados de forma incorrecta por información desactualizada relacionada con el perfil de puesto de la jefatura de la Dirección de Cumplimiento Corporativa.
- Incumplimiento de la normativa interna y externa que le resulta aplicable, así como al riesgo de procesos implementados de forma incorrecta o inadecuada, ante la ausencia de acciones concretas para realizar los seguimientos correspondientes.

# 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-038-2025	0000	0000	0200	TS-22479	Sí
IA-046-2025	0000	0200	0100	TS-22490	Sí
	0000	0200	0300		



## Jefatura del estudio

Rodrigo Muñoz Solera





## Equipo de trabajo

Natalia Pereira Meneses, Auditor II  
Marco Antonio Ramírez Salazar, Auditor I  
Randall Martín Castro Fallas, Auditor I

**Fecha del informe: 03/09/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Informe parcial	IA-038-2025 de fecha 07/07/2025	
Informe parcial	IA-046-2025 de fecha 25/08/2025	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.