

el  
**Respaldo**  
de los que  
sueñan

**100**  
Años **INS**

# Auditoría de Carácter Especial: Revisión Proceso de recepción y atención de denuncias en el canal institucional del INS.

Auditoría Interna INS

Informe parcial

IA-030-2025

Plan Anual 2025



# Objetivo de la revisión

Dirigido a: La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

Verificar que la Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa realice la valoración de las denuncias presentadas a través del canal de denuncias institucional 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 canalicen de forma adecuada.

## Objetivo estratégico INS

OE 10. Aplicar las mejores prácticas y estándares globales para fortalecer el gobierno corporativo.

## Alcance

Verificación la gestión de las denuncias recibidas y tramitadas por el canal de denuncias Institucional se realice de conformidad con lo establecido en los lineamientos CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, esto durante el 2024.

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

## Conclusiones:

Se revisó el trámite de cincuenta (50) denuncias presentadas por el canal institucional durante el 2024, para verificar que estas se tramitaran de conformidad con los requisitos establecidos en el lineamiento CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, respecto a la valoración, completez y prueba aportados en las denuncias, tiempo de resolución, registro electrónico, traslado para atención en otras dependencias del Grupo INS, entre otros aspectos.

Se concluye que la labor de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa respecto al manejo de las denuncias recibidas por el canal institucional, se ha realizado de forma razonable, no obstante, se identificaron aspectos de mejora que se pueden implementar.

## Aspectos positivos

- La Dirección de Cumplimiento Normativo tiene una normativa robusta que respalda su labor.
- Personal capacitado para cumplir sus funciones.
- Sistema Whistleblower (canal de denuncias) seguro, confiable y anónimo.

## Aspectos subsanados

Se implementó un formulario para la desestimación de denuncias que contiene la firma del supervisor.

# A. Revisión de las denuncias recibidas respecto a los requisitos establecidos en el lineamiento CNS-LIN-0001 Ejecución Programa de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS

Condición / Criterio	Causa	Efecto / Impacto
<p>A. Casos (15) desestimados por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa que carecen de un documento formal que contengan los motivos de hecho y de derecho que justifican la decisión tomada.</p> <p>B. Casos (02) donde se constató la ausencia de la revisión y aprobación por parte del superior del funcionario que emitió el informe final para las denuncias atendidas directamente por esa Dirección.</p> <p>C. Casos (03) con documentación incompleta en el expediente respecto a la resolución atendidos por otra dependencia diferente a la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.</p> <p>D. Casos (06) con tiempo de resolución excesivo para su desestimación por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.</p> <p>Lineamiento No. CNS-LIN-0001 denominado “Ejecución programa de prevención del fraude y corrupción del Grupo INS” de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa señala que:</p> <p><b>“7. Gestión de denuncias</b> [...] <u>Desestimar la denuncia y ordenar su archivo, mediante resolución motivada.</u> [...] <b>Denuncias incompletas:</b> (...) plazo <u>no mayor de diez (10) días hábiles, o de lo contrario se archivará o desestimará la gestión</u>, sin perjuicio de que pueda ser presentada con mayores elementos posteriormente.</p> <p>[...] <b>9. Procedimiento de respuesta ante actos de corrupción y conductas fraudulentas o prohibidas.</b> [...] Documentación y actualización: (...) dejando constancia de toda la información analizada que servirá para tomar la decisión del caso”.</p>	<p>A. Omisión.</p> <p>B. Ausencia de una directriz interna para que un superior (supervisor o jefatura) revise y apruebe la resolución final del caso.</p> <p>C. Débil fiscalización por parte de la Dirección sobre la documentación que se carga en el sistema por parte de las otras dependencias.</p> <p>D. Olvido u omisión por parte de la Dirección de realizar el cierre de los casos en el sistema una vez transcurrido los plazos establecidos en el lineamiento.</p>	<p>Se expone a la Institución y a los funcionarios responsables del proceso, a eventuales señalamientos de índole administrativo o legal, consecuencias financieras y la pérdida de reputación ante un eventual incumplimiento de deberes.</p> <p>Se compromete la toma de decisiones adecuadas por las partes interesadas, incide en el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables a la Institución e impacta negativamente en el sistema de control.</p>

## Riesgos asociados

Incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, análisis de alertas de cumplimiento realizado de manera inadecuada o inoportuna, 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 impropio.

## Recomendaciones

### Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

- A. Instruir a lo interno de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa e incluir en su normativa, que los casos desestimados por esa dependencia se realicen mediante una resolución motivada formal donde se logre constatar los elementos fácticos y jurídicos de la decisión tomada, donde se incluya además la identificación de los funcionarios responsables de esa decisión.
- B. Emitir una directriz interna que establezca el deber de que todo informe de una investigación preliminar realizada por esa Dirección, cuente con la firma de un superior que haya revisado y aprobado la resolución del caso.
- C.1 Realizar un recordatorio a las dependencias a las cuales se les traslada una denuncia, respecto a la documentación pertinente que debe cargarse al sistema que respalde la debida atención del caso.
- C.2 Instruir a lo interno del equipo de trabajo de esa Dirección para que, como parte de la labor de fiscalización de la atención de esas denuncias trasladadas, se dé por atendido en el canal de denuncias hasta que se incluya la documentación correspondiente.
- C3. Establecer revisiones periódicas por parte de esa Dirección, sobre las denuncias trasladadas a otras Dependencias, de forma que se fiscalice la correcta documentación de los casos.
- D. Establecer e incluir en su normativa por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa un plazo razonable de cierre para las denuncias que se desestiman por falta de requisitos de conformidad con el lineamiento No. CNS-LIN-0001 denominado “Ejecución programa de prevención del fraude y corrupción del Grupo INS”. Asimismo, establecer un periodo de revisiones periódicas que les permitan supervisar el cumplimiento de estos plazos.

**Prioridad media para todas las recomendaciones.**



## 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: 23/05/2025**

## Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Comunicación de resultados, sprint No. 1, sesión mediante herramienta teams del 26/05/2025	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.