

Instituto Nacional de Seguros (INS)

Licitación Reducida No.2025LD-000056-0001000001

Informe de opinión sobre el grado de cumplimiento de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría interna de conformidad con lo que requieren las "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE)".

Ref.: 29-10-2025



San José, Costa Rica a 29 de octubre de 2025

Sr. Gustavo Retana Calvo

Auditor Interno

Instituto Nacional de Seguros

Oficinas centrales del Instituto Nacional de Seguros (INS)

frente al parque España, San José, Costa Rica.

Presente

Hemos concluido nuestro trabajo relacionado al proyecto de Licitación Reducida No.2025LD-000056-0001000001 denominado "Servicios profesionales para la Evaluación Externa de Calidad de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros correspondiente al año 2024".

Nuestro trabajo comprendió la Evaluación Externa de Calidad de forma separada e independiente de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros (INS), para el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2024.

Con el propósito de cubrir los objetivos y alcances de la propuesta de servicios, nuestra evaluación independiente incluyó la realización de las pruebas según lo dispuesto en las Directrices para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público, número R-CO-33-2008 de la Contraloría General de la República.

Este informe es para información y uso exclusivo de la Junta Directiva Instituto Nacional de Seguros (INS), en relación con lo indicado en el primer párrafo. Nuestro reporte de evaluación externa de calidad es emitido a la Junta Directiva de dicha Entidad y no se pretende que sea usado por alguien diferente a las partes señaladas.

Nuestro informe no deberá ser considerado apto para ser utilizado o mencionado por alguna parte que desee adquirir derechos frente a nosotros, salvo la Entidad, para su propósito o contexto. Cualquier tercero, con excepción de la Entidad, que obtenga acceso a nuestro informe o a una copia de este y decida mencionar nuestro informe (o una parte de él) lo hará bajo su propio riesgo.

Atentamente,

Mauricio Solano Redondo

Socio Representante Legal

Deloitte & Touche, S.A.

Rebeca Cascante Cantillo

Directora del Proyecto

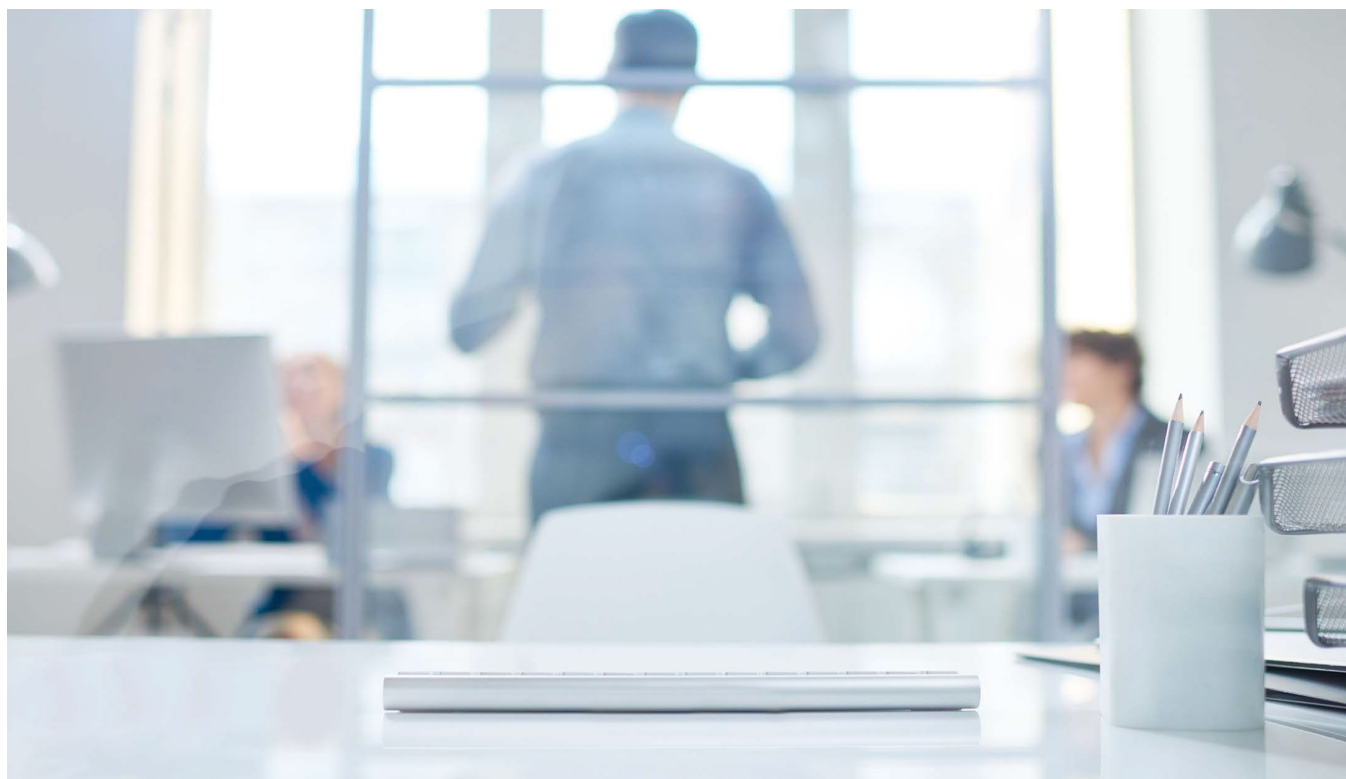
Deloitte & Touche, S.A.

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
Introducción	3
Resumen de procedimientos realizados	6
Resultados obtenidos	9
Resultado de la evaluación del nivel cumplimiento de las normas y su estado	10
Opinión sobre el grado de cumplimiento de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna	12
Resultados del análisis de percepción	13
Conclusión sobre eficiencia y eficacia de la Auditoría Interna	16
Seguimiento a las anteriores evaluaciones sobre la calidad	17
Detalle seguimiento a las anteriores evaluaciones de la calidad	18
Anexo I	21
Anexo II	24
Anexo III	27

Informe de opinión sobre el grado de cumplimiento de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna de conformidad con lo que requieren las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE)”.

Introducción



Objetivo

Efectuar la evaluación externa de calidad de la auditoría interna del Instituto Nacional de Seguros, en atención a las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República.

Objetivos específicos

1. Evaluar la eficacia de la actividad de la Auditoría Interna del INS, a la luz de la normativa aplicable. El análisis se desarrollará con sujeción a lo establecido en los puntos 3.3.1 a 3.3.4 de las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público”.
2. Identificar oportunidades de mejora y proponer iniciativas para optimizar el desempeño de la Auditoría, alineándose con las buenas prácticas y el cumplimiento de las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE)”. Además, plantear su incorporación mediante un plan de mejora.
3. Brindar una opinión sobre el cumplimiento de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”, de conformidad con lo que requieren las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE)”.

4. Evaluar el riesgo de la Institución si la actividad de auditoría no se desempeña a un nivel adecuado, primordialmente en lo relativo a su impacto o valor agregado en los procesos de control, riesgo y dirección institucionales.

Alcance

Nuestro trabajo comprendió la evaluación externa de calidad de forma separada e independiente de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros (INS), la cual abarcó el periodo de operación comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2024.

La evaluación se desarrolló con sujeción a las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público", emitidas por la Contraloría General de la República, de conformidad con lo señalado en el aparte 1.3 Aseguramiento de la Calidad, las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (vigentes hasta diciembre del 2024), así como en los modelos y mejores prácticas relacionadas con la materia, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, la Ley General de Control Interno, las Normas de Control Interno para el Sector Público, las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE) y las Herramientas para la Autoevaluación anual y Evaluación Externa de Calidad de las auditorías externas (Circular No. 7565 de la Contraloría General de la República).

Metodología

La metodología empleada en esta evaluación tuvo como objetivo principal proporcionar recomendaciones alineadas con las buenas prácticas en el ejercicio de la auditoría interna. Como línea base, se evaluó la adherencia del Departamento de la Auditoría Interna a los estándares de Auditoría Interna del Sector Público en Costa Rica y con las establecidas por la Contraloría General de la República, como lo son las herramientas para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de la Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público, las Normas para Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público y las Normas Globales de Auditoría Interna del IGAI, entre otras. Para ello, se utilizaron las herramientas oficiales para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas, detalladas a continuación:

- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público.
- Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Herramienta n° 2 Encuesta para la autoridad superior.
- Herramienta n° 3 Encuesta para las instancias auditadas.
- Herramienta n° 4 Encuesta para el personal de la auditoría interna.
- Herramienta 05-1: Procedimientos de verificación de los atributos de la unidad de auditoría interna y su personal.
- Herramienta 05-2: Guía para evaluar los atributos de la unidad de auditoría interna y su personal.
- Herramienta 06-1: Procedimientos de verificación de la administración de la actividad de auditoría interna.

- Herramienta 06-2: Guía para evaluar la administración de la actividad de auditoría interna.
- Herramienta 07-1: Procedimientos de verificación del valor agregado de la actividad de auditoría interna.
- Herramienta 07-2: Guía para evaluar el valor agregado de la actividad de auditoría interna.
- Herramienta 08-2: Resumen de la evaluación del cumplimiento de las normas.

Nuestro proceso abarcó la evaluación sobre temas de planeación, organización, análisis de riesgos, independencia, capacidad profesional, alcance del trabajo, desempeño del trabajo de auditoría y administración de las actividades de la Auditoría Interna. Cada uno de los anteriores aspectos se define a continuación:

- ***Independencia*** - el tamaño de la Entidad y el grado de independencia de la Auditoría Interna.
- ***Capacidad Profesional*** - el calibre de los profesionales reclutados y la extensión de educación profesional continúa requerida.
- ***Alcance*** - las áreas cubiertas por la Auditoría Interna y el método por el cual se determinan las respectivas esferas de actividad de auditoría interna y externa.
- ***Desempeño*** - el grado de éxito alcanzado por las actividades de la Auditoría Interna tal como la alineación con las estrategias de la Institución, cumpliendo con los Estatutos de Auditoría Interna y proporcionando valor a sus diversas partes interesadas.
- ***Administración*** - lo apropiado de las políticas y procedimientos vigentes para el manejo de la Auditoría Interna y la eficacia con la que son implementadas.

Independencia y calificación

Somos independientes del Instituto Nacional de Seguros (INS), de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con estos requerimientos. Dicha independencia brinda la objetividad y la imparcialidad necesarias para la emisión del informe y conclusiones. Los miembros del equipo han sido rigurosamente seleccionados y entrenados para cumplir con los más altos estándares de calidad y excelencia profesional, lo que nos confiere la calificación necesaria para la realización y presentación del informe con el nivel de detalle y precisión requeridos en las prácticas de auditoría y consideramos que la evidencia de la evaluación que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Resumen de procedimientos realizados

Nuestro trabajo se sustentó en las herramientas para la evaluación externa de la calidad de las auditorías internas del Sector Público para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- a) Coordinación y recolección de información para evaluar el plan de trabajo presentado con la oferta, lo anterior, al recibo de la orden de inicio.
- b) Evaluación de las actividades actuales relativas a la función de la Auditoría Interna y su marco de relación con todos los niveles de la Entidad.
- c) La evaluación, se enfocó en la obtención y análisis de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna y cubrió los contenidos previstos en las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, de conformidad con lo señalado en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna sobre el Aseguramiento de la Calidad.
- d) Se analizaron las disposiciones y normativa de Auditoría Interna relacionada, para atender los requerimientos y directrices establecidos por la Contraloría General de la República y en las disposiciones en materia de Control Interno.
- e) Se revisó la aplicación de las políticas, procedimientos y herramientas que permitan la calidad del trabajo realizado y la evaluación del cumplimiento de la normativa aplicable.
- f) Se identificaron las áreas y temas de oportunidad que podrían incluirse en el Plan de Mejora necesarias para lograr el cumplimiento de las Normas y de las Disposiciones relacionadas.
- g) Se realizó el seguimiento de las observaciones identificadas en la última autoevaluación de la Auditoría Interna. El detalle se puede observar en la sección: "Seguimiento de la autoevaluación de la calidad" de este informe.
- h) Se realizaron encuestas de percepción a miembros de la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Instancias auditadas y el personal de la Auditoría Interna. El detalle se puede observar en la sección: "Resultados del análisis de percepción" de este informe.
- i) Se evaluó mediante una muestra de 10 estudios de auditoría, mediante el análisis del contenido de los papeles de trabajo y documentación de la Auditoría Interna. El detalle es el siguiente:
 - 2024-AS003 Revisión del proceso de gestión de pagos razonados, ex-gratia y decisiones discrecionales en seguros de Automóviles, Generales y Personales
 - 2024-AI001APO01 Gestionar el marco de Gestión de T.I.

- 2024-AI006DSS03 Gestionar los problemas
- 2024-FC003Revisión de la Gestión de Costeo Institucional
- 2024-FC006Revisión de la ejecución del presupuesto y PAO Institucional del 2024 y de la formulación del presupuesto y PAO Institucional del 2025
- 2024-FC009Revisión de Estados Financieros del III trimestre 2024
- 2023-AO013Revisión del pago de dietas a los miembros de la Junta Directiva del INS y de Comités Corporativos
- 2024-AO005Auditoría de carácter especial sobre la gestión de riesgos institucional, en cumplimiento de la normativa vigente
- 2024-AO007Verificación de fondos de efectivo y valores en Sucursales del INS
- 2024-AO011Análisis del proceso de adquisición de equipo médico-quirúrgico para la Red de Servicios de Salud.

Etapas I

Planificación y preparación de la evaluación externa de calidad

Objetivo – Se elaboró un cronograma de planificación de trabajo para la evaluación que permitió identificar y proyectar el grado de avance y evaluación de las distintas etapas en el plazo definido.

Etapas II

Ejecución de procedimientos de evaluación externa de la calidad

Objetivo - El propósito de esta fase fue llevar a cabo los siguientes procedimientos de evaluación de calidad:

1. Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su personal, se evaluó los siguientes elementos:
 - a. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
 - b. Estructura Orgánica de la Auditoría Interna.
 - c. Independencia y Objetividad.
 - d. Pericia y Debido Cuidado del Personal de la Auditoría Interna.
 - e. Aseguramiento de la Calidad.
2. Administración de la Actividad de la Auditoría Interna, se evaluó los siguientes elementos:
 - a. Planificación de la actividad de auditoría en el ámbito estratégico congruente con el universo auditable actualizado, táctico (planificación anual), vinculación entre los riesgos y planificación operativa todo en un marco de vinculación con la dinámica institucional.

- b. Políticas y procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna.
 - c. Administración de la Auditoría Interna.
3. Valor Agregado de la actividad de Auditoría Interna, se evalúo los siguientes elementos:
- a. Que los informes emitidos se dirigieran a mejorar la administración de riesgos, el control y los procesos de dirección institucionales.
 - b. La existencia de una planificación detallada de los estudios.
 - c. Procesamiento y calidad de la información recopilada para la prestación de servicios.
 - d. Comunicación de resultados.
 - e. Atención de asuntos relevantes en el ámbito institucional.
 - f. Ejercicio de la supervisión en los estudios y de la implementación de las recomendaciones mediante un proceso de seguimiento.
 - g. Seguimiento de las observaciones identificadas en la última autoevaluación de la Auditoría Interna. El detalle se puede observar en la sección: "Seguimiento de la autoevaluación de la calidad" de este informe.
 - h. Percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría Interna por parte del Jerarca, los titulares subordinados, funcionarios de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros (INS) y otras instancias de conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
 - i. El detalle se puede observar en la sección: "Resultados del análisis de percepción" de este informe.

Resultados obtenidos



Posterior a la aplicación de las guías y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República, las cuales están diseñadas para evaluar el grado de cumplimiento de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría del Sector Público. Se determinó que, de conformidad con dicha normativa aplicable, para el periodo en evaluación comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, no se identificaron hallazgos ni oportunidades de mejora.

Resultado de la evaluación del nivel cumplimiento de las normas y su estado

A continuación se presenta un resumen que muestra los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría del Sector Público; situación que nos permite informar sobre el grado de cumplimiento del marco normativo técnico que regula la actividad de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros (INS), el cual alcanzó un **100%** de cumplimiento global en lo relativo a las normas mencionadas. En la siguiente tabla se muestra el detalle del puntaje obtenido, de acuerdo con la Herramienta n°8 de la Contraloría General de la República:

Instituto Nacional de Seguros
AUDITORÍA INTERNA
Evaluación de calidad de la auditoría interna
Período: 2024
RESUMEN DE PUNTAJES

EVALUACIÓN GLOBAL		100 %	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	100%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	100%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	100%		20%
2.	NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	100%	40%	
2.1	Administración	100%		10%
2.2	Planificación	100%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	100%		10%
2.4	Administración de recursos	100%		5%
2.5	Políticas y procedimientos	100%		5%
2.6	Informes de desempeño	100%		5%
2.7	Planificación puntual	100%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	100%		15%
2.9	Supervisión	100%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	100%		15%

EVALUACIÓN GLOBAL		100 %	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100%		10%

Fuente: Elaboración propia de Deloitte & Touche

Opinión sobre el grado de cumplimiento de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna

Como resultado de la evaluación externa independiente, determinamos que la Auditoría Interna para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, **generalmente cumple** con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público y con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, ambas emitidas por la Contraloría General de la República.

Resultados del análisis de percepción

Con el propósito de obtener un conocimiento de la percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros (INS), sobre las relaciones organizacionales de la Auditoría Interna, la competencia de su personal, su productividad y el valor agregado de sus servicios (entre otros asuntos relevantes), se procedió a realizar encuestas de manera confidencial.

Todas las encuestas se aplicaron por medio de un enlace de encuesta dirigido a: 7 personas de la Junta Directiva, 3 personas del Comité de Auditoría, 43 funcionarios de las Instancias auditadas y 49 funcionarios de la Auditoría Interna.

Para todas los encuestados, los seleccionados debían contestar a diferentes preguntas con las siguientes opciones:

- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Desacuerdo
- NS/NR: No sabe o no responde

Seguidamente se detallan los resultados generales del análisis de percepciones por tipo de encuesta aplicada:

1. Resultados de las encuestas a la Autoridad Superior

Para la ejecución de la encuesta se remitieron formularios electrónicos de encuesta a 7 personas de la Junta Directiva y 3 personas del Comité de Auditoría, obteniendo respuesta de 8 personas, lo que equivale al 80% de participación.

Lo anterior según lo establece la herramienta “Herramienta 02-3: Modelo de encuesta para el jerarca sobre la calidad de la auditoría interna” de las “Directrices para la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). El resumen de los resultados de la percepción de la Autoridad Superior se muestra a continuación:

ítem	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
a	Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la autoridad superior.	37%	36%	27%	0%
b	Percepción sobre el personal de la auditoría interna	40%	23%	8%	30%

ítem	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
c	Percepción sobre el resultado de la Auditoría Interna	29%	42%	28%	1%
d	Percepción sobre la administración de la Auditoría Interna	63%	19%	6%	13%

Fuente: Elaboración propia de Deloitte. El detalle de esta evaluación se presenta en el Anexo I.

2. Resultados de las encuestas a las Instancias Auditadas

Para la ejecución de la encuesta virtual se remitieron formularios electrónicos de encuesta a 43 personas de las Instancias Auditadas. Se obtuvo un total de 23 respuestas, lo que equivale a un 53% de participación.

Lo anterior según lo establece la herramienta “Herramienta 03-3: Modelo de encuesta para las instancias auditadas” de las “Directrices para la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). El resumen de los resultados de la percepción de los miembros de las Instancias Auditadas se muestra a continuación:

ítem	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
a	Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la instancia auditada	30%	40%	27%	4%
b	Percepción sobre la relación del personal de la Auditoría Interna	45%	31%	17%	7%
c	Percepción sobre los resultados de la Auditoría Interna	27%	41%	25%	7%

Fuente: Elaboración propia de Deloitte. El detalle de esta evaluación se presenta en el Anexo II.

3. Resultados de la encuesta al personal de Auditoría Interna

Para la ejecución de la encuesta se remitieron formularios electrónicos de encuesta a 49 funcionarios de Auditoría Interna. Se obtuvo un total de 42 respuestas que equivale a un 86% de participación.

Lo anterior según lo establece la herramienta “Herramienta 04-3: Modelo de encuesta para el personal de la Auditoría Interna sobre la calidad de la unidad” de las “Directrices para la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). El resumen de los resultados de la percepción de los funcionarios de Auditoría Interna se muestra a continuación:

ítem	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
a	Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la autoridad superior y la administración activa	50%	38%	11%	1%
b	Percepción sobre el personal de la auditoría interna	70%	25%	4%	0%
c	Percepción sobre el desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna	64%	33%	1%	1%

ítem	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
d	Percepción sobre la administración de la Auditoría Interna	54%	34%	11%	1%

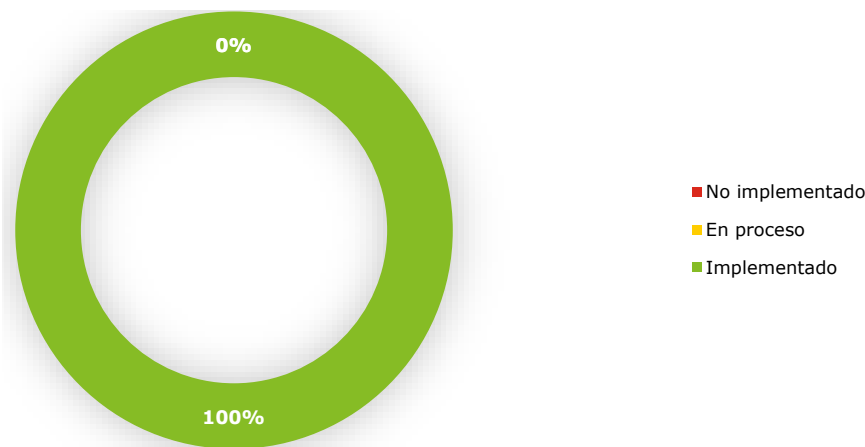
Fuente: Elaboración propia de Deloitte. El detalle de esta evaluación se presenta en el Anexo III.

Conclusión sobre la eficiencia y eficacia de la actividad de Auditoría Interna

Concluimos sobre la eficiencia y eficacia de la actividad de Auditoría Interna que, la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Seguros, mediante el plan de trabajo anual ejecutado en el periodo transcurrido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, llevó a cabo todas las actividades que le impone el marco jurídico según las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público que regula su ejercicio.

Seguimiento a las anteriores evaluaciones sobre la calidad

A continuación, se presenta el estatus actual de las observaciones identificadas en las evaluaciones de la calidad de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2019:



Observaciones	
Estados	Cantidad
Implementado	5
En proceso	0
No Implementado	0
Total	5

Detalle del seguimiento a las anteriores evaluaciones sobre la calidad

A continuación, se detalla el seguimiento de la autoevaluación de la calidad del periodo 2019:

Ref. informe de evaluación	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Observaciones	Seguimiento
2019	Debilidad en el proceso de actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría	Establecer un proceso de revisión y/o actualización periódico documental del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna ya sea para modificar el documento, o en su defecto que se resguarde evidencia sobre la revisión aplicada.	N/A	Auditor y subauditora internos	Implementado	La Auditoría Interna incorporó en el Manual de Procedimientos aprobado mediante oficio AU-00519-2022 del 03-06-2022, la periodicidad para la revisión integral del ROFAI. Se estableció que el Auditor y Subauditor Internos realizarán dicha revisión cada dos años, dejando evidencia en caso de no requerir modificaciones. Además, se definió el procedimiento de actualización y divulgación conforme a lo dispuesto por la Contraloría General de la República.
2019	Desactualización del Manual de Auditoría Interna y documentos anexos.	Establecer dentro las labores periódicas, el ejercicio de revisión del Manual de Auditoría Interna y sus documentos anexos y de ser necesario actualizar toda la documentación que sea necesaria.	N/A	Auditor y subauditora internos	Implementado	La Auditoría Interna incorporó en el Manual de Procedimientos aprobado mediante oficio AU-00519-2022 del 03-06-2022, la periodicidad para la revisión integral del Manual de Auditoría Interna y sus documentos anexos (procedimientos, formularios, guías y apéndices). Se estableció que dicha revisión se realizará cada dos años, dejando evidencia escrita en caso de no requerir modificaciones. Las actualizaciones se divulgarán mediante oficio interno.

Ref. informe de evaluación	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Observaciones	Seguimiento
2019	Modificaciones al Plan Anual de Trabajo sin presentación a la Junta Directiva.	Optimizar los mecanismos de comunicación con el máximo Órgano de Dirección de la Institución, con el fin de comunicar oportunamente todos los ajustes (suspensiones, traslados, exclusiones, inclusiones) del plan anual de trabajo y asegurar el eficiente flujo de información con las partes internas interesadas: Jerarca, Comité de Auditoría Corporativo y Junta Directiva.	N/A	Auditor y subauditora internos	Implementado	La Auditoría Interna comunicó los ajustes realizados al Plan Anual de Trabajo correspondientes a los periodos 2020 y 2021 mediante los oficios AU-01084-2020, AU-00596-2021 y AU-00994-2021. Además, en el Manual de Auditoría se formalizó el procedimiento de planificación anual, incluyendo la obligación de remitir los documentos al CAC, a la JD y a la Contraloría General de la República, tanto en la formulación inicial como en los ajustes posteriores.
2019	Ausencia de un análisis técnico para la definición de la estructura de la Auditoría Interna.	Gestionar la ejecución de un análisis técnico para analizar los recursos necesarios y asegurar el cumplimiento de las competencias de la actividad de auditoría.	N/A	Unidad de Aseguramiento de la Calidad	Implementado	Se realizó un estudio de capacidad que abarcó el ciclo auditable 2020-2024. El análisis mostró que, al cierre del 2022 (50% del ciclo), se alcanzó una cobertura del 58% en áreas de soporte, 78% en áreas de negocio y 37% en T.I., con un promedio ponderado del 53%. Al aplicar la priorización por riesgo, los porcentajes aumentaron a 73%, 85% y 61% respectivamente, alcanzando un promedio ponderado del 71%. Con base en estos resultados, se concluyó que no se requieren recursos adicionales para cumplir con el plan de trabajo ni con el ciclo de auditoría. Los resultados fueron presentados a las jefaturas en reunión del 05/07/2023.
2019	Debilidad en la distribución de horas de capacitación	1. Estandarizar el registro y control de horas de capacitación (internas o externas) del personal en	N/A	Auditor y subauditora internos, Unidad de Aseguramiento de la Calidad.	Implementado	Fueron atendidos mediante la elaboración de una base de datos para el registro de capacitaciones recibidas por todos los funcionarios, y la distribución equitativa de horas conforme al Programa de

Ref. informe de evaluación	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Observaciones	Seguimiento
		<div>un mismo formulario.</div> <div>2. Fortalecer las gestiones de planificación para distribuir las horas de capacitación en forma equitativa entre todo el personal de la Auditoría Interna, con el fin de cumplir con un aproximado anual de 20 horas de capacitación por funcionario. (Cantidad de horas mínimas sugeridas por cada profesional).</div> <div>3. . Realizar ejercicios periódicos documentados de necesidades de capacitación, en función de las brechas identificadas en las evaluaciones periódicas de desempeño, cumplimiento de indicadores de desempeño, encuestas de servicios y aspectos necesarios para cumplir con la planeación estratégica de la Auditoría Interna.</div>				Capacitación aprobado mediante oficio PEI-011-2021.

Anexo I

Resultados de las encuestas a la Autoridad Superior:

Instituto Nacional de Seguros
Evaluación de calidad de la Auditoría Interna
Herramienta 02-3: Modelo de encuesta para el Jerarca sobre la calidad de la auditoría interna
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
A	Relación de la auditoría interna con la autoridad superior										
A-1	La auditoría interna mantiene una comunicación fluida con la autoridad superior.	2	25%	2	25%	4	50%	0	0%	8	100%
A-2	La auditoría interna comunica su plan de trabajo a la autoridad superior.	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
A-3	La auditoría interna coordina con la autoridad superior para que indique necesidades de servicios de auditoría.	3	38%	3	38%	2	25%	0	0%	8	100%
A-4	La auditoría interna considera en su plan de trabajo, cuando es pertinente, las necesidades de servicios indicadas por la autoridad superior.	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	8	100%
A-5	La auditoría interna remite a la autoridad superior, al menos anualmente, un informe de labores que contemple:	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	8	100%
	a) El cumplimiento del plan de trabajo de la auditoría interna.	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	8	100%
	b) El estado de seguimiento de las acciones emprendidas por la administración con base en las recomendaciones de los informes de la auditoría interna.	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	8	100%
	c) El estado de disposiciones de la CGR u otros órganos o entes externos de fiscalización, auditoría o tutela, cuando corresponda.	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	8	100%
A-6	La auditoría interna brinda servicios de auditoría a la autoridad superior que son:	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	8	100%
	a) Objetivos	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	8	100%
	b) De alta calidad	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	8	100%
	c) Oportunos	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	8	100%
A-7	La auditoría interna brinda servicios de asesoría a la autoridad superior que son:	1	13%	3	38%	4	50%	0	0%	8	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
	a) De alta calidad	1	13%	3	38%	4	50%	0	0%	8	100%
	b) Oportunos	1	13%	3	38%	4	50%	0	0%	8	100%
A-8	La auditoría interna brinda servicios de advertencia a la autoridad superior que son:	1	13%	4	50%	3	38%	0	0%	8	100%
	a) De alta calidad	1	13%	4	50%	3	38%	0	0%	8	100%
	b) Oportunos	1	13%	4	50%	3	38%	0	0%	8	100%
A-9	La auditoría interna constituye un apoyo efectivo a las funciones de la autoridad superior.	3	38%	2	25%	3	38%	0	0%	8	100%
	Total % a- Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la autoridad superior.	56	37%	55	36%	41	27%	0	0%	152	100%
B	Personal de la auditoría interna										
B-1	En el desarrollo de sus actividades, los funcionarios de la auditoría interna muestran independencia y objetividad.	3	38%	1	13%	2	25%	2	25%	8	100%
B-2	Los funcionarios de la auditoría interna demuestran apego a la ética profesional.	3	38%	2	25%	1	13%	2	25%	8	100%
B-3	Los funcionarios de la auditoría interna muestran conocimientos, aptitudes y competencias adecuados para cumplir sus responsabilidades.	2	25%	4	50%	0	0%	2	25%	8	100%
B-4	Los funcionarios de la auditoría interna mantienen confidencialidad sobre denunciante y sobre estudios de eventuales responsabilidades en proceso (relaciones de hechos y denuncias penales).	4	50%	1	13%	0	0%	3	38%	8	100%
B-5	Los funcionarios de la auditoría interna mantienen confidencialidad sobre los estudios de auditoría en proceso y sobre la información a la que tienen acceso durante el desarrollo de esos estudios.	4	50%	1	13%	0	0%	3	38%	8	100%
	Total % b- Percepción sobre el personal de la auditoría interna	16	40%	9	23%	3	8%	12	30%	40	100%
C	Resultados de la auditoría interna										
C-1	Los estudios que realiza la auditoría interna se dirigen a las áreas de mayor riesgo.	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	8	100%
C-2	Los informes o comunicaciones de resultados de la auditoría interna son:	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	8	100%
	a) Precisos	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	8	100%
	b) Claros	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	8	100%
	c) Constructivos	2	25%	3	38%	3	38%	0	0%	8	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
C-3	Los informes referidos a presuntas responsabilidades son comunicados por la auditoría interna en forma confidencial y separada de los informes de control interno.	4	50%	1	13%	2	25%	1	13%	8	100%
C-4	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento del sistema de control interno.	3	38%	4	50%	1	13%	0	0%	8	100%
C-5	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).	2	25%	5	63%	1	13%	0	0%	8	100%
C-6	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento de la ética institucional.	3	38%	3	38%	2	25%	0	0%	8	100%
	Total % c- Percepción sobre el resultado de la Auditoría Interna	21	29%	30	42%	20	28%	1	1%	72	100%
D	Administración de la auditoría interna										
D-1	La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para desarrollar su gestión.	7	88%	0	0%	0	0%	1	13%	8	100%
D-2	La auditoría interna tiene una productividad acorde con los recursos que le han sido asignados.	3	38%	3	38%	1	13%	1	13%	8	100%
	Total % d- Percepción sobre la administración de la Auditoría Interna	10	63%	3	19%	1	6%	2	13%	16	100%

Anexo II

Resultados de las encuestas a la Autoridad Superior:

Instituto Nacional de Seguros
Evaluación de calidad de la Auditoría Interna
Herramienta 03-3: Modelo de encuesta para las instancias auditadas
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
A	Relación de la auditoría interna con la instancia auditada										
A-1	De previo al inicio de un estudio en su unidad, la auditoría interna le notifica oportunamente el propósito y el alcance del estudio por realizar.	15	65%	6	26%	2	9%	0	0%	23	100%
A-2	Los requerimientos de información y apoyo que la auditoría interna plantea a su unidad para el desarrollo de los estudios y la prestación de otros servicios son razonables en cuanto a forma, condiciones y plazo.	6	26%	12	52%	5	22%	0	0%	23	100%
A-3	La auditoría interna mantiene una comunicación fluida con su unidad al desarrollar los estudios de auditoría.	12	52%	5	22%	6	26%	0	0%	23	100%
A-4	La auditoría interna brinda a su unidad servicios de auditoría que son:	5	22%	10	43%	8	35%	0	0%	23	100%
	a) Objetivos	5	22%	10	43%	8	35%	0	0%	23	100%
	b) De alta calidad.	5	22%	10	43%	8	35%	0	0%	23	100%
	c) Oportunos.	5	22%	10	43%	8	35%	0	0%	23	100%
A-5	Cuando corresponde, la auditoría interna brinda a su unidad servicios de advertencia que son:	6	26%	9	39%	5	22%	3	13%	23	100%
	a) De alta calidad.	6	26%	9	39%	5	22%	3	13%	23	100%
	b) Oportunos.	6	26%	9	39%	5	22%	3	13%	23	100%
A-6	La auditoría interna constituye un efectivo apoyo para el desempeño de las funciones que le corresponden a su unidad.	4	17%	11	48%	8	35%	0	0%	23	100%
	Total % a- Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la instancia auditada	75	30%	101	40%	68	27%	9	4%	253	100%
B	Personal de la auditoría interna										
B-1	En el desarrollo de sus actividades, los funcionarios de la auditoría interna muestran independencia y objetividad.	8	35%	9	39%	6	26%	0	0%	23	100%
B-2	Los funcionarios de la auditoría interna demuestran apego a la ética profesional.	15	65%	5	22%	3	13%	0	0%	23	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
B-3	Los funcionarios de la auditoría interna muestran conocimientos, aptitudes y competencias adecuados para cumplir sus responsabilidades.	6	26%	12	52%	4	17%	1	4%	23	100%
B-4	Los funcionarios de la auditoría interna mantienen confidencialidad sobre denunciantes y sobre estudios de eventuales responsabilidades en proceso (relaciones de hechos y denuncias penales).	11	48%	5	22%	3	13%	4	17%	23	100%
B-5	Los funcionarios de la auditoría interna mantienen confidencialidad sobre los estudios de auditoría en proceso y sobre la información a la que tienen acceso durante el desarrollo de esos estudios.	12	52%	5	22%	3	13%	3	13%	23	100%
	Total % b- Percepción sobre la relación del personal de la Auditoría Interna	52	45%	36	31%	19	17%	8	7%	115	100%
C	Resultados de la auditoría interna										
C-1	Los estudios que realiza la auditoría interna se dirigen a las áreas de mayor riesgo de su unidad.	9	39%	10	43%	4	17%	0	0%	23	100%
C-2	Los informes de auditoría interna profundizan en los asuntos objeto de estudio.	9	39%	7	30%	7	30%	0	0%	23	100%
C-3	Los informes o comunicaciones de resultados de auditoría son:	3	13%	14	61%	6	26%	0	0%	23	100%
	a) Precisos	3	13%	14	61%	6	26%	0	0%	23	100%
	b) Claros	3	13%	14	61%	6	26%	0	0%	23	100%
	c) Constructivos	3	13%	14	61%	6	26%	0	0%	23	100%
C-4	Los informes referidos a presuntas responsabilidades son comunicados por la auditoría interna en forma confidencial y separada de los informes de control interno.	8	35%	2	9%	5	22%	8	35%	23	100%
C-5	De previo a la emisión de los informes de auditoría, la auditoría interna realiza una comunicación verbal de los resultados de los estudios efectuados en su unidad, con las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico aplicable	15	65%	4	17%	4	17%	0	0%	23	100%
C-6	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento del sistema de control interno en lo que corresponde a su unidad.	7	30%	8	35%	7	30%	1	4%	23	100%
C-7	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) en los asuntos que interesan a su unidad.	5	21%	8	33%	6	25%	5	21%	24	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
C-8	La auditoría interna ha contribuido al mejoramiento de la ética en su unidad.	4	17%	8	35%	7	30%	4	17%	23	100%
	Total % c- Percepción sobre los resultados de la Auditoría Interna	69	27%	103	41%	64	25%	18	7%	254	100%

Anexo III

Resultados de las encuestas al Personal de Auditoría Interna:

Instituto Nacional de Seguros
Evaluación de calidad de la Auditoría Interna
Herramienta 04-3: Modelo de encuesta para el personal de la auditoría interna
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
	Relación de la auditoría interna con la autoridad superior y la administración activa										
1	La comunicación entre la auditoría interna y las diferentes unidades de la organización es fluida y oportuna.	17	40%	16	38%	9	21%	0	0%	42	100%
2	La autoridad superior y la administración activa tienen un entendimiento cabal del papel que le corresponde a la auditoría interna dentro de la organización	13	31%	24	57%	4	10%	1	2%	42	100%
3	La ubicación orgánica y la estructura de la actividad de auditoría interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y se alcancen los objetivos de la auditoría interna.	33	79%	8	19%	1	2%	0	0%	42	100%
	Total % a- Percepción sobre la relación de la auditoría interna con la autoridad superior y la administración activa	63	50%	48	38%	14	11%	1	1%	126	100%
	Personal de la auditoría interna										
4	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado sobre la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna, tal como las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna" y la "Ley General de Control Interno".	37	88%	4	10%	1	2%	0	0%	42	100%
5	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado de los procesos, las operaciones, los riesgos relevantes y los controles de la organización.	31	74%	10	24%	1	2%	0	0%	42	100%
6	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado sobre indicadores de fraude, auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables para el	23	55%	16	38%	2	5%	1	2%	42	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
	desarrollo de la actividad <i>de auditoría interna</i> .										
7	Los funcionarios de la auditoría interna tienen habilidad para la comunicación verbal y escrita.	29	69%	12	29%	1	2%	0	0%	42	100%
8	La evaluación del desempeño de los funcionarios de la auditoría interna es un mecanismo de retroalimentación y mejora continua.	28	67%	11	26%	3	7%	0	0%	42	100%
	Total % b- Percepción sobre el personal de la auditoría interna	148	70%	53	25%	8	4%	1	0%	210	100%
	Desarrollo del trabajo de la auditoría interna										
9	En la práctica, la auditoría interna obtiene de los funcionarios pertinentes, los informes, datos, documentos, colaboración, asesoramiento y facilidades que demande el ejercicio de la actividad <i>de auditoría interna</i> .	23	55%	18	43%	0	0%	1	2%	42	100%
10	Los funcionarios de la auditoría interna son supervisados adecuada y oportunamente durante el desarrollo de los servicios que brinda la unidad.	31	74%	10	24%	1	2%	0	0%	42	100%
	Total % c- Percepción sobre el desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna	54	64%	28	33%	1	1%	1	1%	84	100%
	Administración de la auditoría interna										
11	La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para cumplir con su gestión, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno	21	50%	19	45%	2	5%	0	0%	42	100%
12	Los funcionarios de la auditoría interna participan activamente en la planificación estratégica y operativa de la unidad.	20	48%	17	40%	4	10%	1	2%	42	100%
13	Las políticas y procedimientos para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna son suficientes, claros, actualizados, efectivos y de conocimiento general.	34	81%	6	14%	2	5%	0	0%	42	100%
14	Los funcionarios de la auditoría interna participan activamente en el desarrollo de las políticas y los procedimientos para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna.	20	48%	17	40%	5	12%	0	0%	42	100%

N.º	Asunto	De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		No sabe / No responde		Total	
15	Los funcionarios de la auditoría interna están satisfechos con las oportunidades de desarrollarse profesionalmente en la unidad.	18	43%	12	29%	10	24%	2	5%	42	100%
	Total % d- Percepción sobre la administración de la Auditoría Interna	113	54%	71	34%	23	11%	3	1%	210	100%



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com/cr/conozcanos para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 457,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Deloitte & Touche, S.A., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".