

**el
Respaldo**
de los que
sueñan



100
Años INS

2025-AO003 Auditoría operativa sobre la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

Auditoría Interna INS

Informe parcial Sprint 2

IA-046-2025

Plan Anual 2025



Objetivo de la revisión

Analizar la eficacia y eficiencia de la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, así como, la correcta gestión en la asignación, administración y selección del personal. Además, revisar y evaluar la ejecución de las funciones y actividades a partir de los procesos, procedimientos, manuales, guías y demás documentos internos a fin de evaluar la efectividad de los controles de gestión y la economía en los procesos. Esto mediante revisión documental, análisis de sistemas vinculados y entrevistas con los funcionarios responsables.

Conclusiones

Como resultado de las pruebas efectuadas en la evaluación, se identificaron debilidades de control relacionadas con la gestión de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa (DCNC), particularmente en el fortalecimiento de capacitación del personal, la cual busca fortalecer el desarrollo de competencias alineadas con las responsabilidades asignadas.

Además, se visualizó una excepción o exclusión normativa sobre la Ley N.º 8204 (Ley N.º 7786 relacionada con el riesgo de LC/FT/FPADM), en el perfil de puesto de la jefatura de la DCNC, la cual podría inducir a confusión o interpretación errónea respecto al alcance en las funciones que corresponden a esa dependencia, por lo que es necesario que la Dirección de Capital Humano gestione la corrección y actualización de dicho perfil, por cuanto la normativa interna y externa aplicable relacionada con la unidad o función de cumplimiento, no hace referencia a ninguna excepción en cuanto a la verificación del cumplimiento de esta, por parte de la Institución.

Respecto a la gestión o ejecución de los procesos de la DCNC, no se observó seguimiento por parte de esta al cumplimiento de los planes de acción definidos por las dependencias, para la atención de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna y demás entes de supervisión, lo que podría ocasionar incumplimientos no identificados oportunamente y planes de acción gestionados de manera inadecuada.

Aspectos positivos

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa realiza una gestión adecuada en la asignación, administración y selección del personal asignado, de acuerdo con las funciones encomendadas a esa dependencia.

En apego a la normativa interna, la Dirección de Capital Humano realiza el proceso de formalización del cuadro de sucesión de la DCNC, lo que permitiría un proceso de sucesión expedito de puestos clave, ante eventuales ausencias temporales, sin afectar la continuidad de los procesos de la Dirección.

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa posee controles razonables para la gestión de los procesos y funciones asignadas como: asesorar a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de la normativa vigente, elaboración y presentación de reportes e informes periódicos a las instancias correspondientes y gestión de riesgos, utilizando para ello herramientas robustas como el HECUM (Herramienta para la gestión de Cumplimiento) y el sitio de SharePoint (Base de datos) de la DCNC.

Dirigido a:

- Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.
- Dirección de Capital Humano.
- Gerencia General.

Objetivo estratégico INS

OE.10

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".

A. Fortalecimiento de la capacitación de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

En la revisión de los conocimientos técnicos adquiridos por los funcionarios de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, mediante capacitaciones o estudios complementarios, se observó que los colaboradores han recibido formación en temas relevantes como gestión de riesgos, seguros y herramientas de análisis de datos, sin embargo, una parte significativa del total de capacitaciones corresponde a cursos obligatorios impartidos mediante las plataformas CEVINS o UCINS, los cuales tienen un alcance básico. Además, algunos colaboradores no han recibido formación reciente, a excepción del Técnico Asesor en Seguros. Al respecto, no se logró ubicar en el plan de capacitación actual que se contemple a todo el personal, que además incluya temas específicos relacionados con los perfiles de puesto.

Lo anterior, en virtud de que la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa no ha elaborado un plan anual de capacitación específico que abarque las necesidades de conocimiento sobre normativa técnica y específica de su ámbito de acción para todos los colaboradores de la dependencia, dado que en la práctica el presupuesto de capacitación es administrado por la Dirección de Capital Humano de forma general para la mayoría de las dependencias.

Es importante considerar lo establecido en los perfiles de puesto *Profesional Administrativo I y Asesor Legal I* de la DCNC, que indican respectivamente: [...] *Conocimiento en gestión de riesgos* y *Conocimiento de la normativa asociada a las líneas de productos y elaboración de indicadores*, y [...] *Conocimiento de la Ley N°7494, Ley de Contratación Administrativa y Conocimiento de la Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*.

Además, debe considerarse lo establecido en las *Normas de control interno para el Sector Público* en el Capítulo II: *Normas sobre ambiente de control, 2.4 Idoneidad del personal*, que indica:

El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa:

A.1. Elaborar un plan de capacitación anual que incluya las necesidades de conocimiento sobre normativa técnica y específica y que contenga como mínimo: temas en gestión de riesgos, normativa asociada a productos, elaboración de indicadores de gestión, Ley 7494 (Contratación Administrativa), Ley 8422 (Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito), y otros que contribuyan al fortalecimiento de la función de cumplimiento normativo.

Una vez elaborado el plan, se deberá gestionar lo correspondiente con la Dirección de Capital Humano para su valoración, considerando las funciones asignadas a la segunda línea.

Prioridad: Baja

Riesgos asociados

- Recurso humano gestionado de forma incorrecta por capacitación insuficiente, lo que podría afectar la gestión de cumplimiento normativo dentro de la Institución.

B. Ajustes al perfil de puesto del Contralor(a) Normativo(a)

Sobre la revisión de los perfiles de puesto de los funcionarios de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, se observó que, el perfil de la jefatura Contralor(a) Normativo(a) (versión 9) establece como responsabilidad asesorar a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de la normativa vigente, exceptuando lo normado en la Ley N.º 8204 (Ley N.º 7786), cuya aplicación se atribuye exclusivamente a la Oficialía de Cumplimiento Corporativa. Sin embargo, la normativa externa no hace referencia a dicha exclusión. Asimismo, se observó en los lineamientos internos, la asignación de funciones a la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, relacionadas con esta ley.

Lo anterior, en virtud de que en la definición del perfil de puesto de Contralor(a) Normativo(a), se consideró una posible duplicidad de funciones, según las asignadas a la Oficialía de Cumplimiento Corporativa.

Es importante considerar lo establecido en el *Manual de Cumplimiento del Grupo INS (versión 12) Capítulo VIII. Política sobre Funciones de Apoyo*, aprobado por Junta Directiva que indica:

Función de Cumplimiento Normativo

Las dependencias responsables de la gestión de cumplimiento normativo deben velar y coordinar con la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, las siguientes funciones:

1. *Evaluar los riesgos de incumplimiento de la Ley N°7786 y la normativa conexa.*
2. *Informar a la Alta Gerencia y al Comité de Cumplimiento Corporativo, los seguimientos de avance en la implementación de requerimientos y recomendaciones, en mejora de la gestión de cumplimiento.*
3. *Velar y asesorar a la Junta Directiva y Alta Gerencia, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en este Manual [...]*

Además, el *Reglamento sobre Gobierno Corporativo (Acuerdo CONASSIF 04-16)*, artículo 37 y el *Reglamento sobre los sistemas de gestión de riesgos y control interno aplicables a entidades aseguradoras y reaseguradoras (Acuerdo SUGESE 09-17)*, artículo 23, hacen referencia a la obligación de la unidad o función de cumplimiento de velar por el cumplimiento de la legislación y regulación aplicable sin indicar excepciones.

Recomendaciones

Para la Dirección de Capital Humano:

- B.1.** Coordinar con las instancias correspondientes, la revisión y actualización del perfil de puesto de la jefatura de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, asegurando su alineación con la normativa vigente y los documentos internos que definen las funciones de cumplimiento normativo. Dicha actualización debe incluir responsabilidades relacionadas con toda la normativa interna y externa aplicable a la Institución, sin resaltar exclusiones de temas o áreas específicas, con el fin de garantizar una gestión integral y coherente del cumplimiento normativo.

Una vez realizado lo anterior, comunicarlo de manera formal a la jefatura de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, con el objetivo de que esta lo considere en la ejecución de sus funciones.

Prioridad: Media

Riesgos asociados

- Procesos o lineamientos internos diseñados o documentados de forma incorrecta por información desactualizada, lo que podría crear confusión u omisión de funciones por parte de los responsables.

C. Revisión de la gestión sobre los procesos y funciones de la DCNC.

En la revisión sobre la ejecución de las funciones y actividades de la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, se determinó que la gestión de los procesos y funciones bajo la responsabilidad de esta Dirección se realiza de manera adecuada y razonable, a partir de la implementación de controles efectivos, con la excepción del seguimiento a los incumplimientos señalados en los informes de Auditoría Interna y de los entes supervisores, sobre lo cual no se logró evidenciar acciones por parte de la DCNC.

Lo anterior, debido a que la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa argumenta la insuficiencia de recurso humano (al respecto existen trámites en proceso), por lo que no ha definido planes que permitan el seguimiento de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna y los entes de control externos a todas las instancias de control en Casa Matriz y sus subsidiarias sobre temas de cumplimiento regulatorio.

En relación con lo anterior, el Acuerdo SUGESE 09-17, en su artículo 23, indica lo siguiente:

Artículo 23. Función de cumplimiento normativo

La Entidad debe asegurar que la organización cumple con la legislación y regulación aplicable, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobados por este, así como con los planes de acción presentados a la SUGESE y a las Funciones de Control o al mismo Órgano de Dirección.

Además, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, Norma 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, establecen:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes [...]

Recomendaciones

Para la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa:

C.1. Definir e implementar acciones o controles que permitan ejecutar el seguimiento de los planes de acción a las recomendaciones emitidas por los entes de supervisión, 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.

Prioridad: Media.

Riesgos asociados

- 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.



Jefatura del estudio

Rodrigo Muñoz Solera



Equipo de trabajo

Natalia Pereira Meneses
Marco Antonio Ramírez Salazar
Randall Martín Castro Fallas

Fecha del informe: 25/08/2025

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Acta de comunicación de resultados	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.