



**Auditoría de carácter especial
Verificación del cumplimiento del
Marco Normativo para el
Servicio de Firma Digital en el INS.**

Informe final
IA-071-2025 del 4/12/2025
Plan Anual 2025

Auditoría
Interna INS



Objetivo General

Verificar el cumplimiento del cuerpo normativo asociado al servicio de Firma Digital por parte de las oficinas Oficina de Registro (OR) del Instituto Nacional de Seguros.

Objetivos Específicos

1

Verificar el cumplimiento del cuerpo normativo asociado al servicio de Firma Digital por parte de la Oficina de Registro (OR) del Instituto Nacional de Seguros en la sucursal en Alajuela.

2

Verificar el cumplimiento del cuerpo normativo asociado al servicio de Firma Digital por parte de la Oficina de Registro (OR) del Instituto Nacional de Seguros en la sucursal en Cartago.

3

Verificar el cumplimiento del cuerpo normativo asociado al servicio de Firma Digital por parte de la Oficina de Registro (OR) del Instituto Nacional de Seguros en la sucursal en San José.

Alcance

Se evaluó el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el BCCR para el servicio de firma digital brindado en las oficinas de registro de las sucursales de Alajuela, Cartago y San José, para el año 2025.

Se revisaron los registros y videos de las transacciones realizadas durante los meses de septiembre y octubre de 2025.



Resumen ejecutivo

Este estudio se realizó en cumplimiento de lo establecido en la Norma Complementaria “Emisión persona física”, emitida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), específicamente en su numeral 5.5.13 “Auditorías de cumplimiento y otras evaluaciones”, el cual dispone que las entidades asociadas al SINPE que administran Oficinas de Registro deben contemplar dentro de sus planes de auditoría interna la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable al servicio de emisión de firma digital.

Lo anterior se efectuó en virtud del servicio de firma digital que brinda el Instituto Nacional de Seguros mediante la plataforma del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), en las Oficinas de Registro (OR) ubicadas en las sucursales de Cartago, Alajuela y San José.

Para tal fin, se realizaron revisiones en sitio, se aplicaron los formularios suministrados por el BCCR a los funcionarios a cargo del proceso y se analizaron los videos correspondientes a las transacciones realizadas en las diferentes sucursales, todo ello con base en los lineamientos normativos y demás disposiciones legales aplicables.

Como resultado, se determinó que las tres Oficinas de Registro institucionales (Alajuela, Cartago y San José) cumplen en su mayoría con los lineamientos y requisitos establecidos. No obstante, se identificaron aspectos de mejora que se detallan a continuación, con el fin de alinear la ejecución con lo definido por la normativa emitida por el BCCR.

Riesgos

Riesgo de incumplimiento de regulaciones aplicables a la Institución, según el marco normativo del servicio de Firma Digital con el BCCR

Riesgo de continuidad del servicio de firma digital para los colaboradores del Instituto e intermediarios de seguros.



A. Situaciones de mejora en la OR de la sucursal Alajuela

En la Oficina de Registro en la sucursal de Alajuela se identificaron las siguientes situaciones de mejora:

- Se cuenta únicamente con dos lectores de huellas dactilares. De acuerdo con lo establecido en el “Estándar Físico – Firma Digital”, norma 5.2.1 (Mobiliario y equipo), toda Oficina de Registro debe disponer de tres lectores.
- Las grabaciones del circuito cerrado de televisión se almacenan por 2,5 meses, en vez de los 3 meses establecidos en el punto 5.5.15 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”.
- Se observó que en algunos casos el agente de registro insertó la tarjeta inteligente en el lector, cuando la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física” establece, en el punto 5.3.6.1, que esta acción debe ser realizada por el suscriptor. Ejemplo de esto se observó en la grabación del trámite realizado el 16 de octubre de 2025 a las 08:07, en la cual se observa que la inserción de la tarjeta fue efectuada por la agente de registro y no por el suscriptor.

B. Situaciones de mejora en la OR de la sucursal Cartago

En la Oficina de Registro en la Sucursal Cartago se identificaron las siguientes situaciones de mejora:

- Se cuenta únicamente con dos lectores de huellas dactilares. De acuerdo con lo establecido en el “Estándar Físico – Firma Digital”, norma 5.2.1 (Mobiliario y equipo), toda Oficina de Registro debe disponer de tres lectores.
- Las grabaciones del circuito cerrado de televisión se almacenan por 2,5 meses, en vez de los 3 meses establecidos en el punto 5.5.15 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”.
- Se observó el uso de teléfonos celulares durante el proceso, tanto por parte del suscriptor como del agente de registro, lo que contradice lo consignado en el punto 5.5.12 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”. Ejemplo de esto se observó en la grabación del trámite realizado el 15 de octubre de 2025 a las 13:05, donde se evidencia el uso del celular por parte del agente de registro.
- Se observó que en algunos casos el agente de registro insertó la tarjeta inteligente en el lector, cuando la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física” establece, en el punto 5.3.6.1, que esta acción debe ser realizada por el suscriptor. Ejemplo de esto se observó en la grabación del trámite realizado el 22 de octubre de 2025 a las 08:09 en el que la inserción de la tarjeta fue realizada por el agente de registro.
- Se observó que el agente de registro se ausentó de la oficina antes de finalizar el proceso en al menos una ocasión, lo que contraviene lo consignado en el punto 5.5.2 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”. Muestra de esto es lo observado en la grabación del trámite realizado el 6 de noviembre de 2025 a las 08:03, donde el agente de registro se retiró antes de concluir la atención.

C. Situaciones de mejora en la OR de la sucursal San José

En la Oficina de Registro en la sucursal de San José se identificaron las siguientes situaciones de mejora:

- Se cuenta únicamente con dos lectores de huellas dactilares. De acuerdo con lo establecido en el “Estándar Físico – Firma Digital”, norma 5.2.1 (Mobiliario y equipo), toda Oficina de Registro debe disponer de tres lectores.
- Las grabaciones del circuito cerrado de televisión se almacenan por 2,5 meses, en vez de los 3 meses establecidos en el punto 5.5.15 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”.
- Se observó el uso de teléfonos celulares durante el proceso, tanto por parte del suscriptor como del agente de registro, lo que contradice lo consignado en el punto 5.5.12 de la “Norma Complementaria – Emisión de Persona Física”. Ejemplo de esto se observó en la grabación del trámite realizado el 13 de noviembre de 2025 a las 10:40, en el que se evidencia el uso del celular por parte del agente de registro.



Recomendaciones

Para la Dirección de Operaciones:

- A.1. Gestionar y asegurar la adquisición de un lector de huellas dactilares adicional para las oficinas de registro de las sucursales en Alajuela, Cartago y San José, con el fin de cumplir con lo normado por el BCCR.
- A.2. Coordinar el ajuste de la configuración del sistema de grabación para ampliar el período de retención de las grabaciones del circuito cerrado de televisión a tres meses para las oficinas de registro de las sucursales en Alajuela, Cartago y San José.
- A.3. Programar capacitaciones periódicas a fin de reforzar el conocimiento de los estándares y lineamientos vigentes aplicables al proceso de emisión de certificados digitales, asegurando que los agentes de registro mantengan un conocimiento actualizado y apliquen correctamente las directrices normativas en todas las etapas del trámite, incluyendo aquellas relacionadas con la interacción con el suscriptor y la adecuada ejecución de cada paso del proceso.

Conclusiones

El estudio permitió verificar el cumplimiento del marco normativo aplicable al servicio de firma digital en las Oficinas de Registro del Instituto, conforme a los lineamientos establecidos por el ente regulador, en este caso el Banco Central de Costa Rica.

En términos generales, se obtuvo un cumplimiento de 90,91% de las normas establecidas por el BCCR por parte de las oficinas de registro de Alajuela, Cartago y San José, lo que refleja que estas ejecutan el proceso conforme a los requisitos normativos y mantienen una gestión orientada a la correcta prestación del servicio. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la disponibilidad de recursos tecnológicos y la implementación de controles que fortalezcan la trazabilidad y la integridad del proceso.

La atención de estas oportunidades de mejora permitirá reducir riesgos asociados con la privacidad del suscriptor, la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la calidad y confiabilidad del servicio de firma digital.

Las recomendaciones incluidas en este informe buscan apoyar la mejora continua y asegurar que la ejecución del proceso se mantenga alineada con los estándares definidos por el BCCR, promoviendo la transparencia y la seguridad en beneficio de los usuarios y la Institución.

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



Jefatura del estudio

Johnny Muñoz Paniagua



Equipo de trabajo

José Alejandro Álvarez Delgado
Jorge Luis Barquero Villagra
Ricardo Luna Álvarez

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Acta	Acta de comunicación de resultados firmada por la administración.	

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.

Fecha del informe: 4/12/2025



www.grupoins.com