

**AUDITORÍA INTERNA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL MARCO
INSTITUCIONAL EN MATERIA ÉTICA EN EL INSTITUTO NACIONAL
DE SEGUROS**

**IA-040-2022
23 DE DICIEMBRE DE 2022**

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe contiene el resultado de la auditoría de carácter especial sobre el marco institucional en materia ética; que se realizó como parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría para el 2022.

El objetivo general del estudio fue evaluar el funcionamiento y la efectividad del marco institucional en materia ética, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento, mediante la aplicación de la normativa vigente y la utilización de las guías y las herramientas de la Contraloría General de la República. Al respecto, se señala que una gestión administrativa apegada a los más altos valores contribuye a la satisfacción de la misión, la visión y los objetivos organizacionales; de ahí la importancia de que el marco de la gestión ética esté adecuadamente estructurado e implementado.

Para lograr el objetivo planteado, se desarrollaron pruebas de efectividad específicas para cada una de las áreas en revisión, tomando como base la *Guía Técnica para el desarrollo de auditorías de la ética* de la Contraloría General de la República, cuyo alcance de la revisión se delimitó en el período comprendido entre el 01-01-2021 y el 31-05-2022 y se extendió en aquellos temas en los que se consideró pertinente ahondar.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó la existencia de varios aspectos sujetos de mejora y/o debilidades de control, concretamente los siguientes:

- ✓ Cambios realizados en la estructura del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, sin la respectiva aprobación de la Junta Directiva.
- ✓ Imposibilidad de determinar el avance efectivo de atención y seguimiento de los indicadores de la gestión ética, según el cronograma establecido en el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, y ausencia de un indicador de riesgo específico de la gestión ética.
- ✓ Ausencia de un registro de denuncias de conductas antiéticas y omisión de la presentación de dicha información dentro de los informes de gestión.
- ✓ Falta de un mejor seguimiento sobre la aplicación del curso de ética a la población institucional y de medidas en caso de incumplimientos.
- ✓ Diferencias entre los plazos de revisión y actualización de la normativa relacionada y falta de congruencia entre algunas normas sobre conductas antiéticas.
- ✓ No existen lineamientos y vinculación entre el marco ético y la normativa relacionada con la autoevaluación de control interno.

Dado lo anterior, se determinó que la gestión ética se encuentra en el nivel de madurez de “Novato”, de conformidad con la aplicación de la herramienta “Modelo de Madurez sobre la ética institucional”, que se adjunta en el apéndice N°1.

TABLA DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	1
A. Origen del Estudio	1
B. Objetivo General.....	1
C. Objetivos Específicos.....	1
D. Naturaleza y Alcance	1
E. Metodología.....	1
F. Marco Normativo.....	2
G. Comunicación de Resultados	2
II. RESULTADOS	4
A. Debilidades de control observadas en el marco institucional en materia ética.	4
1. Estructura del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.....	4
2. Mecanismo para gestionar eventuales conflictos de interés dentro del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS	5
3. Indicadores de gestión y riesgos relacionados con el marco institucional en materia ética.	6
a) Indicadores de gestión.	6
b) Integración de la ética en los sistemas y procesos de trabajo de mayor riesgo de conductas antiéticas, conflictos de interés, fraude y corrupción (indicador 22).	6
4. Sobre el control de denuncias de conductas antiéticas.....	7
5. Sobre el seguimiento de la aplicación del curso de ética del año 2021.....	8
6. Normativa relacionada con el marco en materia ética.....	8
a) Sobre la normativa que rige las conductas antiéticas.	8
c) Diferencias en la normativa sobre la revisión y actualización del Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS.....	9
B. Aspectos de mejora observados sobre el marco institucional en materia de ética.	10
1. Indicador de riesgo de la gestión ética.	10
2. Sobre la Autoevaluación de Control Interno.....	10
3. Nivel de madurez actual en materia ética	11
4. Aspectos positivos y de conformidad con la normativa	12
III. CONCLUSIONES	13
IV. RECOMENDACIONES	13

IA-040-2022
23 de diciembre de 2022

I. INTRODUCCIÓN

A. Origen del Estudio

De conformidad con el Plan Anual de Trabajo de Auditoría para el 2022, se realizó la auditoría de carácter especial sobre el marco institucional en materia ética en el Instituto Nacional de Seguros.

B. Objetivo General

Evaluar el funcionamiento y la efectividad del marco institucional en materia ética, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento, mediante la aplicación de la normativa vigente y la utilización de las guías y las herramientas de la Contraloría General de la República.

C. Objetivos Específicos

1. Determinar y valorar la pertinencia y observancia (percibidas y reales) de las normas éticas y los comportamientos de la organización, mediante la aplicación de las herramientas establecidas para la evaluación del programa y ambiente ético, con el fin de demostrar el grado de compromiso del jerarca, titulares subordinados, miembros externos de Órganos Colegiados y demás colaboradores, con respecto a los asuntos éticos a nivel institucional.
2. Examinar el grado en que los valores y principios éticos, las directrices y procesos relacionados con la ética, están integrados en los sistemas de gestión de la organización, mediante la revisión de los controles implementados, con el fin de determinar si están incorporados en las áreas de mayor sensibilidad y exposición al riesgo.
3. Determinar el nivel de madurez en que se encuentra la Institución, con respecto a los componentes del marco institucional en materia ética, mediante la aplicación de la herramienta respectiva, con el fin de dar a conocer su estado actual.

D. Naturaleza y Alcance

Se realizó una auditoría de carácter especial, para la evaluación del funcionamiento y la efectividad del marco institucional en materia ética, mediante la aplicación de la normativa vigente y la utilización de las guías y las herramientas de la Contraloría General de la República, durante el periodo comprendido entre el 01-01-2021 al 31-05-2022 y se extendió en aquellos aspectos en que se consideraron pertinentes.

E. Metodología

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna, las guías y las

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

herramientas citadas e incluyó el análisis de la información proporcionada o generada por el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, la Dirección de Planificación y Subdirección de Cultura y Talento.

La información se procesó mediante análisis documental, entrevistas y consultas a los funcionarios encargados de los procesos y actividades.

F. Marco Normativo

- ✓ Constitución Política de Costa Rica. Artículo 11.
- ✓ Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227.
- ✓ Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, Ley N° 8422.
- ✓ Ley General de Control Interno, Ley N° 8292.
- ✓ Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, Ley N° 6815.
- ✓ Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, vigente en el período de revisión.
- ✓ Decreto Ejecutivo-33146-MP del 24 de mayo de 2006, Publicado en La Gaceta N° 104 del 31 de mayo del 2006, que se emitió con la finalidad de dictar Los Principios Éticos que deben seguir los Funcionarios Públicos en el Ejercicio de sus Cargos y como complemento de las regulaciones de Orden Ético emitidas por la Contraloría General de la República.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público.
- ✓ Normativa emitida por la Contraloría General de la República, así como las Guías y Herramientas.
- ✓ Código de Gobierno Corporativo del Grupo INS.
- ✓ Código de Ética y Conducta del Grupo INS y Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS.
- ✓ Política sobre transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información del INS.
- ✓ Política de Derechos Humanos en el Grupo INS.
- ✓ Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS.
- ✓ Manual de Disposiciones Administrativas.
- ✓ Manual de Reglamentos Administrativos.

G. Comunicación de Resultados

Las debilidades de control y situaciones sujetas a mejora que se exponen en este informe fueron presentadas a la Gerencia General, Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS y la Dirección de Riesgos Corporativa el 03/10/2022 específicamente a los señores:

- Lilliana Orozco Chinchilla, Asesor Ejecutivo de Gerencia General.
- Andrea Acosta Gamboa, Presidenta del Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

- Leopoldo Peña Cubillo, representante de Presidencia Ejecutiva del INS en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Luis Sánchez Víquez, representante de la Unidad de Sostenibilidad en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Roy Campos Badilla, representante de la Oficialía de Cumplimiento Corporativo en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Orlando Alberto Ramírez Arias, representante de INS-Servicios S.A. en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Ronald Fabricio Córdoba Gómez, representante de INS-Red de Servicios de Salud S.A. en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Luis Miguel Navarro Gamboa, representante de INS Inversiones SAFI S.A en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Juan Guillermo Alvarado Mesén, representante del Benemérito Cuerpo de Bomberos de C.R. en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Karol Araya Céspedes, representante de INS-Red de Servicios de Salud S.A. en el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Álvaro Vega Vega, Jefe de Dirección de Riesgos Corporativa.
- Jairo Dávila Castañeda, Subjefe de Dirección de Riesgos Corporativa.
- Esteban Chavarría Olmedo, Subjefe de Dirección de Riesgos Corporativa.

Para los casos en que se sugirió el redireccionamiento de las recomendaciones, se procedió a realizar la correspondiente presentación el 06/10/2022, específicamente participaron los señores:

- Lilliana Orozco Chinchilla, Asesor Ejecutivo de Gerencia General.
- Andrea Acosta Gamboa, Presidenta del Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.
- Manuel Alvarado Acosta, Jefe de Dirección de Planificación.
- Yirlany González Calderón, Jefe de Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa.
- Wendy Azofoifa Chacón, Profesional Administrativo II de la Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa.
- Cristian Sánchez Bejarano, Asistente de Abogacía de la Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa.
- Irene Castro Hernández, Subjefe de Subdirección de Cultura y Talento (*).
- Evelyn Chacón Bermúdez, Subjefa de Subdirección de Cultura y Talento.

Los participantes manifestaron su conformidad con las recomendaciones y en los casos precedentes, los comentarios de la Administración fueron valorados e incorporados en los Anexos N°1 y N°2, los cuales constituyen parte integral del informe.

Nota (*): Cabe indicar que mediante correo del 13/10/2022, el Sr. Alejandro Alpírez Acuña, Jefe de la Subdirección de Cultura y Talento avaló las recomendaciones C.1. y C.2, dirigidas a esa dependencia.

IA-040-2022
23 de diciembre de 2022

II. RESULTADOS

A. Debilidades de control observadas en el marco institucional en materia ética.

1. Estructura del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS.

Mediante acuerdo de Junta Directiva No. 9402-IX del 19-06-2017, se aprobó la modificación del *Reglamento que rige el accionar de los órganos colegiados del Grupo INS*, propuesto por la Gerencia General, por medio del cual se crea el Comité de Ética (denominado así en ese momento).

Posteriormente, mediante el acuerdo de Junta Directiva No. 9535-II del 17-07-2019, se aprobó otra modificación del *Reglamento que rige el Accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS*, en lo que respecta a la conformación del entonces “Comité de Ética Corporativo”, con el fin de incorporar al Contralor Normativo como parte de este y para que ejerciera como presidente.

Mediante oficio G-04351-2020 del 30-10-2020, la Gerencia General aprobó la modificación al reglamento citado, con el fin de cambiar la conformación del “Comité de Ética y Conducta del Grupo INS” (así denominado a esa fecha), concretamente se eliminó la participación de la jefe de la entonces Dirección Contraloría Normativa y Actuarial (actualmente Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa), quien ejercía el rol de presidente y reasignando esta función a un representante de la Gerencia General del INS, concretamente a la Licda. Andrea Acosta Gamboa.

Dicho cambio no fue de conocimiento y aprobación de la Junta Directiva, sino que la aprobación en este caso se realizó por parte de la Gerencia General, debido a que se consideró que la modificación correspondía a un “aspecto de forma”, según lo previsto en el acuerdo de Junta Directiva No. 9375-II del 16-01-2017; aplicándose de manera incorrecta la normativa que rige estos cambios, lo que se deriva en un riesgo de cumplimiento normativo.

Cabe señalar que en el Acuerdo de Junta Directiva No. 9375-II del 16-01-2017, expresamente se consignó que la entonces Subdirección de Planificación por medio de la Gerencia General podría tramitar las aprobaciones correspondientes a modificaciones de forma a la normativa institucional, en el tanto no trastocaran el espíritu o contenido de fondo de dichas normas. Este Acuerdo fue adoptado con base en lo dispuesto en el punto VI. del oficio No. G-04625-2016 del 23-12-2016, suscrito por la Subdirección de Planificación, donde expresamente se refirieron como aspectos de forma los “*cambios de nombre de dependencias, cambio en correos electrónicos, correcciones por numeración de artículos, números de teléfonos, entre otros*”.

Con base en lo anterior, la modificación realizada respecto a la conformación del Comité constituye un aspecto de fondo, con base en el Acuerdo de Junta Directiva señalado anteriormente, considerando que se está variando la estructura de un órgano colegiado que

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

ostenta facultades de interés primordial para el funcionamiento de toda la organización, como lo es la implementación del marco ético institucional.

Asimismo, la modificación realizada en cuanto a este punto refiere específicamente a un cambio en la figura de la presidencia, a quien, en virtud de lo que se regula en el *Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS*, le corresponde velar por el adecuado funcionamiento del órgano colegiado, conforme a la normativa vigente. En este caso, siendo que la conformación original del Comité fue dada por la Junta Directiva a través de dicho Reglamento, se entiende que toda modificación que refiera a este extremo debió ser aprobada por esta última.

Para este aspecto también deberá tomarse en cuenta lo normado en el *Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS*, sección II. *Sobre los Órganos Colegiados* y artículo 10. *Del Presidente*, que establece que: "... El Presidente del Órgano Colegiado deberá ser nombrado por el Órgano que lo constituye..."; que para el caso que nos ocupa, se trata de la Junta Directiva.

2. Mecanismo para gestionar eventuales conflictos de interés dentro del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS

En el *Reglamento que rige el Accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS* no se menciona la forma o mecanismo para gestionar eventuales denuncias éticas relacionadas con funcionarios adscritos a las Dependencias o unidades organizacionales de la que forman parte los miembros del Comité.

En este sentido, en el artículo 65 del *Reglamento que rige el Accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS* se contempló lo referente a conflictos de Interés e incompatibilidades, indicando que todo Órgano Colegiado debe cumplir con los parámetros definidos en el *Código de Gobierno Corporativo*, y que en caso de que se presente alguna situación de esta índole, el Órgano Colegiado deberá documentarlo y proceder conforme lo establece el *Código de Ética y Conducta del Grupo INS*.

En la Política sobre conflictos de interés, comprendida dentro del *Código de Gobierno Corporativo*, se remite al *Código de Ética y Conducta del Grupo INS*, instrumento donde se regulan los posibles conflictos de interés e incompatibilidades que se generen, y el procedimiento a seguir para gestionar las situaciones de conflicto de interés que se identifiquen.

Por su parte, en el Código de Ética y Conducta del INS se define lo que son conflictos de interés, los lineamientos que deben atenderse para evitar estos conflictos, y el tratamiento que debe darse al tema. Si bien se establece el deber genérico que atañe a toda persona colaboradora, de apartarse de los procesos en los que pudiera generarse un conflicto de interés, no se contempla en esta normativa, ni en las mencionadas en los párrafos anteriores, la forma en la que debe procederse cuando se someta a conocimiento del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, un asunto o denuncia vinculada con las personas

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

miembros del comité o con el personal de las unidades organizacionales donde laboran dichos integrantes.

Lo anterior, se da por cuanto no se ha identificado la necesidad de la inclusión de medidas para evitar conflictos de interés en este tipo de vinculaciones, lo que puede generar que se presenten situaciones en las cuales no se les brinde un adecuado tratamiento, y que perjudique la transparencia en la gestión ética institucional; asimismo, se pueden presentar eventuales conflictos de interés que no son declarados, con el consecuente incumplimiento de la normativa interna establecida, lo que a su vez afecte la toma de decisiones en materia ética.

Al respecto, se debe considerar lo que se establece en el *Código de Ética y Conducta del Grupo INS*, artículo 13. *Conflictos de interés en las relaciones internas y externas del Grupo INS*.

3. Indicadores de gestión y riesgos relacionados con el marco institucional en materia ética.

a) Indicadores de gestión.

En el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, específicamente en el anexo denominado *Cronograma e Indicadores*, se establecen una serie de indicadores para la medición de este programa. Al respecto, según indicó la presidenta del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, la Dra. Andrea Acosta, la información para la actualización de estos indicadores ya fue remitida por las distintas dependencias, sin embargo, a la fecha se encuentra pendiente de tabulación y análisis, pese a que el Programa vigente se hace referencia a que los indicadores se deben calcular al finalizar el año 2021.

Esta situación se da por la concentración de funciones que tiene la presidenta de ese Comité al asumir las labores de compilación y análisis de la información, que derivan también de una falta de coordinación entre los miembros de este.

Además, la situación indicada genera que se dé un desconocimiento acerca del avance efectivo del programa ético y, por consiguiente, se afecta la toma de decisiones, lo cual propicia que se materialicen los riesgos de cumplimiento de metas y de cumplimiento normativo en materia ética.

Lo anterior, se encuentra normando en el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, en el *Capítulo VI. Estrategia de Implementación, inciso j. Cronograma e Indicadores*.

b) Integración de la ética en los sistemas y procesos de trabajo de mayor riesgo de conductas antiéticas, conflictos de interés, fraude y corrupción (indicador 22).

Mediante el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, se estableció el indicador relacionado con la determinación de sistemas y procesos de mayor riesgo de conductas antiéticas, conflicto de interés, fraude y corrupción, para la incorporación de los controles internos

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

que correspondan, en donde se debe reportar semestralmente el avance al Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS y realizar una divulgación y capacitación sobre el tema a todo el personal; siendo este indicador un elemento importante dentro del modelo de madurez propuesto por la Contraloría General de la República.

Al respecto, la fecha establecida en el cronograma para presentar el primer avance correspondía al 30-11-2021, no obstante, de acuerdo con consulta realiza a la presidenta del Comité, se determinó que como parte de las actividades que se deben realizar en ese sentido, aún se encuentran tabulando la información.

La situación descrita se da por la concentración de funciones que tiene asignadas la presidenta del Comité, según se indicó anteriormente y por atrasos en el cumplimiento del cronograma establecido en el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, lo que imposibilita la realización de las actividades que forman parte del mismo de forma oportuna y expedita; lo cual impacta los riesgos de cumplimiento normativo en materia ética, de eficacia por la falta de actualización de la información y de cumplimiento de metas, al no gestionarse los indicadores propuestos en el plazo establecido.

Sobre lo anterior, se debe considerar lo establecido en el *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS, Capítulo V. Componentes del marco institucional en materia ética*, inciso c, correspondiente a la *Integración de la ética en los sistemas de gestión* y lo que sugiere la *Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías de la ética de la Contraloría General de la República*, sobre este tema.

4. Sobre el control de denuncias de conductas antiéticas.

En los informes de actividades realizadas por el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, correspondientes al I y II semestre del 2021, que fueron suministrados mediante oficio G-01996-2022 del 13-05-2022 para su análisis, no se hace referencia a datos estadísticos sobre la cantidad de las denuncias éticas recibidas en el período y su resolución, si las hubiese; lo cual se da por una omisión de incluir ese tipo de datos por parte de los funcionarios encargados de la recopilación de la información y de la elaboración de estos informes. Adicionalmente, no se localizó el registro de denuncias éticas.

La falta de dicha información no permite conocer y tener datos comparativos acerca del comportamiento ético de los funcionarios en la Institución, en un período o períodos determinados, además de que puede propiciar la materialización de riesgos de cumplimiento normativo, de comunicación y divulgación en materia ética.

Lo anterior, en concordancia con lo normado en el *Código de Ética y Conducta del Grupo INS, Capítulo VI. Protocolo de Denuncias Éticas*, artículo 19. *Registro de denuncias*.

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

5. Sobre el seguimiento de la aplicación del curso de ética del año 2021.

De acuerdo con el seguimiento al *Plan de Trabajo de Cumplimiento del Curso de Ética del año 2021*, realizado por la Subdirección de Cultura y Talento, se informó a la Gerencia General mediante oficio SDCT-01590-2022 del 25-05-2022, que pese a todas las gestiones realizadas, un total de 64 colaboradores no realizaron o completaron el curso de ética, por lo que se solicitó el aval para emitir un oficio en donde se les señale a estos acerca de la importancia de dicho curso y generar conciencia en ese sentido y que además sirva como un recordatorio para cumplir con dicha capacitación.

Mediante oficio G-02817-2022 del 14-07-2022, la Gerencia General aprobó la propuesta, sin embargo, las acciones relacionadas fueron concretadas por la Subdirección de Cultura y Talento meses después de la finalización del periodo de aplicación del curso (diciembre 2021 y agosto 2022 respectivamente).

La situación se presenta por la falta de un mejor seguimiento por parte de la Subdirección de Cultura y Talento durante la aplicación del curso, en coordinación con los funcionarios encargados del programa ético, así como, por la ausencia de acciones administrativas concretas para aplicar en caso de incumplimientos de este tipo de cursos de carácter obligatorio.

Al respecto, el hecho de que existan colaboradores que no han llevado el curso de ética, ocasiona que estos desconozcan acerca de estos temas, lo que puede propiciar la materialización del riesgo de ética, por conductas eventualmente antiéticas, o contrarias a las establecidas en la normativa.

Lo anterior, conforme a lo establecido en el *Código de Ética y Conducta del Grupo INS, Capítulo I. Disposiciones Generales*, artículo 2. *Ámbito de aplicación*, en lo que se refiere a la obligatoriedad de conocer y cumplir con lo que se estipula en este documento, siendo el curso señalado un elemento importante, en relación con estas actividades.

6. Normativa relacionada con el marco en materia ética.

a) Sobre la normativa que rige las conductas antiéticas.

De acuerdo con la revisión de la normativa relacionada con las conductas antiéticas, se determinó que el tema de conflictos de intereses, según se indicó en el informe IA-012-2022 del 06-04-2022. *Auditoría de Carácter Especial sobre Gobierno Corporativo del Instituto Nacional de Seguros*, se encuentra segregado en diversos cuerpos normativos, a saber:

- En el *Código de Gobierno Corporativo*, específicamente en el apartado sobre la *Política de Conflictos de Intereses*.
- En el *Código de Ética y Conducta del Grupo INS* y,
- En el *Manual de Usuario del Sistema Conozca a su Funcionario*, en el apartado que trata sobre la *Declaración de Conflictos de Intereses*.

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

Al respecto, en dicho informe se recomendó que esto fuera revisado y se ajustara en toda la normativa institucional. Por otra parte, el tema de prevención del fraude y corrupción se normó en la Política denominada *Política de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS*, mientras que, dentro del *Programa Institucional de Ética Valores y Conducta del Grupo INS*, existe un apartado para ambos temas, en forma conjunta (Ref. *Capítulo IV. Estrategia de Implementación, inciso d. Manejo de Fraude, Corrupción y Conflictos de Interés*), por lo que se observa que no existe una congruencia entre los diferentes marcos normativos que regulan en estos temas. Actualmente, un equipo multidisciplinario se encuentra trabajando en el alineamiento de la normativa, con el fin de orientar adecuadamente el tema, no obstante, no se ha finalizado con las actividades relacionadas.

La situación descrita se da por la ausencia de un análisis y criterio técnico definitivo sobre el establecimiento de la normativa relacionada con las conductas antiéticas, por parte de los funcionarios encargados de la gestión ética, lo que no permite contar con un adecuado marco para su divulgación, comunicación y tratamiento (sensibilización e interiorización), lo que a su vez puede derivar en riesgos de ética y de cumplimiento normativo por la falta de claridad en la normativa que rige las conductas antiéticas.

Al respecto, se destaca lo establecido en la norma 2.3. *Fortalecimiento de la ética institucional*, de las *Normas de control interno para el Sector Público* y en el *Capítulo II*, del *Manual de Reglamentos Administrativos*, sobre la clasificación de normativa.

c) Diferencias en la normativa sobre la revisión y actualización del Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS.

En el *Reglamento que rige el accionar de los órganos colegiados del Grupo INS*, en la sección *VI. Organización y funciones de los Comités Corporativos del Grupo INS, Capítulo VIII. Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS*, se establece en el artículo 61. *Funciones*, que la revisión y actualización del *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, debe realizarse al menos dos veces al año.

Sin embargo, en este último documento, concretamente en el *Capítulo VI. Estrategia de implementación*, inciso b. *Acciones y Responsables*, se indica que: el “Comité de Gestión Ética Corporativa” (actualmente Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS), es el responsable de la elaboración y actualización de este programa, así como de presentarlo para su aprobación de la Junta Directiva, a más tardar en el mes de diciembre de cada año, y de comunicarlo a todas las empresas del Grupo INS y al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Dado lo anterior, se observa que existe una contraposición entre ambas normativas, en relación con el período de revisión y actualización del programa citado, lo cual se genera por una práctica administrativa definida por la presidenta del Comité, para contar con los resultados de dos años (desde la implementación del programa), a efecto de realizar un análisis comparativo y determinar el avance en las gestiones. Esta situación ocasiona confusión en cuanto al plazo

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

definido para la revisión y actualización del mismo, y por ende, en la presentación de resultados, lo que puede propiciar la materialización del riesgo de cumplimiento normativo por la falta de actualización del programa.

Al respecto, también se debe de considerar lo que se establece en las *Normas de control interno para el Sector Público*, específicamente en el inciso 5.7. *Calidad de la información*.

B. Aspectos de mejora observados sobre el marco institucional en materia de ética.

1. Indicador de riesgo de la gestión ética.

Dentro de la Declaratoria de Apetito de Riesgos (DAR), la gestión ética se encuentra incorporada dentro del indicador relacionado con la cultura organizacional, es decir, que no se cuenta con un indicador específico para la medición del riesgo de la gestión ética; lo cual se da por la falta de un análisis integral o valoración técnica por parte de los funcionarios encargados, para la incorporación de este tipo de indicador.

Lo anterior, impide conocer el nivel de riesgo aceptado de forma individual, lo que incide en el riesgo de ética y de cumplimiento de metas, al no conocerse si las acciones emprendidas en ese sentido se están realizando de manera adecuada y oportuna y que permita detectar desvíos significativos entre lo planificado y lo ejecutado.

Al respecto, es importante indicar lo establecido en el artículo 3, del Acuerdo *CONASSIF 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo* vigente en el período de revisión, concretamente en la definición de “apetito de riesgo”, donde se indica que este corresponde al nivel y tipos de riesgos que una entidad está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio; siendo la gestión ética un pilar de gestión.

2. Sobre la Autoevaluación de Control Interno.

Los resultados obtenidos producto de la Autoevaluación de Control Interno y sobre el seguimiento de los planes de acción creados para solventar los aspectos de mejora identificados en este proceso, no son utilizados por parte del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, considerando que esta contiene algunos puntos relacionados con la ética.

Lo anterior, debido a que estos resultados no son comunicados a este Comité para su análisis, incidiendo en el riesgo de ética, por el desconocimiento de los aspectos identificados en estas autoevaluaciones para la toma de decisiones y en el riesgo de cumplimiento normativo, por no cumplirse con lo establecido en la normativa interna en lo que respecta al fortalecimiento de la gestión.

Sobre lo anterior, se debe considerar lo indicado en el *Programa Institucional Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, inciso g. *Compromiso con el Control Interno*, del *Capítulo VI. Estrategia*

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

de implementación, en lo que refiere al fortalecimiento y la integración de la ética en la gestión corporativa.

3. Nivel de madurez actual en materia ética

De acuerdo con la aplicación del Modelo de madurez sobre la ética institucional de la Contraloría General de la República y considerando las distintas etapas de madurez definidas en este, a saber: “incipiente”, “novato”, “competente”, “diestro” y “experto”, para cada uno de los componentes de la ética, como lo son: programa ético, ambiente ético e integración de la ética en los sistemas de gestión institucionales; se determinó que el INS, respecto a su marco en materia ética, se encuentra situado en el nivel de madurez de “**Novato**”, según se detalla en el Apéndice No.1.

Cabe mencionar que la aplicación del modelo se realiza de acuerdo con el conocimiento obtenido en el desarrollo de la auditoría de la ética, lo cual se efectúa por medio de la revisión y análisis documental de la información relacionada. Al respecto, se procede a detallar la valoración realizada para cada uno de los componentes:

Programa ético: Se considera “Competente”, debido a que se cuenta con el programa e indicadores de gestión para brindar el respectivo seguimiento, el cual ha sido divulgado; reflejándose en las encuestas que al menos un porcentaje importante de los colaboradores conocen los elementos que lo componen y tienen compromiso para aplicarlo.

Para poder considerarlo como “Diestro” o “Experto”, se requiere evidencia o mecanismos para comprobar la interiorización de este, aunado a que no se contaba con la información tabulada e integrada en un informe, que permita determinar y valorar los avances que se han realizado.

Ambiente ético: Se considera “Novato”, por la falta de evidencia sobre la implementación de los controles y seguimiento de los indicadores propuestos para este nivel, siendo esta información un insumo importante para la toma de decisiones.

Asimismo, se identificaron aspectos de mejora sobre el manejo del tema de conflictos de interés y sobre el registro de denuncias, razón por la cual, no se cataloga como “Competente” o superior.

Integración de la ética en los sistemas de gestión institucionales: a pesar de que este componente se relaciona con el programa y ambiente ético, sus respectivas actividades e indicadores de medición, no fue posible corroborar la inclusión de controles relevantes en materia ética, por lo que se cataloga en un nivel “Novato”.

Marco institucional en materia ética: se considera “Novato”, de acuerdo con la consideración de los resultados de la valoración de la madurez de los componentes definidos con respecto a la ética institucional; tal y como lo establece el modelo utilizado.

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

Finalmente, mediante oficio G-04275-2022 del 24-10-2022, el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS indicó lo siguiente respecto al tema de la calificación sobre el nivel de madurez:

"El Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, solicitó de forma verbal en dicha sesión del 3 de octubre de 2022 que no se está de acuerdo con el nivel novato con el que nos calificaron. Mediante correo electrónico en la misma fecha se solicitó a esta Auditoría lo siguiente: "Con todo respeto se les solicita si nos pueden facilitar el instrumento de la Contraloría General de la República (CGR), ¿cómo se hace la medición y calificación del nivel novato?". "Adicionalmente solicitamos se incorpore que el Comité de Ética no están de acuerdo con dicha calificación y que solicitamos una ampliación sobre el proceso de metodología de la misma para documentar el resultado de dicha calificación."

"El Comité de Ética desea dejar evidencia respetuosa, de que hemos innovado, hemos sido constantes en la comunicación y divulgación de la cultura ética en casa matriz y en las empresas del Grupo INS, hemos procurado la formación en materia ética (cursos de Ética en UCINS), campañas, el sharepoint del compromiso ético fue innovador como un mecanismo formal de compromiso en los términos que solicita la CGR, fomentar la confidencialidad de las denuncias de conductas antiéticas, innovar adquiriendo un software para tramitar denuncias, promoción y participación en concursos de valores, reuniones periódicas donde se traten temas de ética en las dependencias, participación en programas de voluntariado, discusión de dilemas éticos, incorporación en la cultura de la organización y en las tareas de los jefes, acercamiento con los changers como facilitadores del cambio en la organización, acercamiento sobre la importancia de la ética con el sindicato, con los proveedores, con las compras del INS y el proveedor responsable, la gestión ética como uno de los elementos ASG en las políticas de sostenibilidad, entre otras acciones han sido parte de las tareas y compromiso del Comité de Ética y Conducta del Grupo INS." (Sic)

4. Aspectos positivos y de conformidad con la normativa

La Institución, por medio del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, ha realizado actividades complementarias dentro de la gestión ética, entre los cuales se citan los siguientes:

- ✓ Diseño de una estructura normativa robusta para implementar la gestión ética.
- ✓ Aplicación del compromiso con la ética de la Gerencia General y la Junta Directiva, y formalización anual del compromiso con la gestión ética para todos los colaboradores.
- ✓ Implementación del concurso anual sobre valores.
- ✓ Incorporación de metas individuales para cada colaborador en el sistema Gestión de Valoración del Talento (GVT), en relación con la realización y aprobación del curso sobre el Código de Ética y Conducta del Grupo INS, así como, la incorporación dentro del plan individual de desarrollo de jefaturas de actividades relacionadas con la divulgación y comunicación del Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS.
- ✓ Inicio de una campaña relacionada con el tema de dádivas.

IA-040-2022
23 de diciembre de 2022

III. CONCLUSIONES

Producto de la revisión sobre el marco institucional de la gestión ética, se determina lo siguiente:

- A. El marco institucional de la gestión ética se encuentra delimitado, no obstante, se identificaron varios aspectos sujetos de mejora y/o debilidades de control, que afectan la efectividad en la ejecución del programa de la ética. Concretamente, no se ha logrado implementar y fortalecer plenamente el programa, debido a que se mantienen pendientes varias de las actividades establecidas en este y que son parte esencial de la gestión, lo que también impacta directamente en el ambiente ético institucional. Tampoco se pudo verificar la implementación de controles en materia de ética relacionados con los sistemas de gestión de mayor sensibilización y exposición a riesgos éticos, debido a que la información relacionada a esto no fue suministrada, por argumentarse que no estaba tabulada aún.

Aunado a esto último, la gestión ética ha venido siendo delegada al Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, sin embargo, se requiere de un involucramiento mayor de parte de los niveles de Junta Directiva, Gerencia General y jefaturas del INS, dado el liderazgo que en esta materia les otorga la normativa aplicable.

Lo anterior, incide en el nivel de madurez general que presenta este marco en la actualidad, de acuerdo con la aplicación de la herramienta “Modelo de Madurez sobre la ética institucional” de la Contraloría General de la República.

En virtud de lo anterior, se requiere mejorar la gestión para lograr robustecer el marco de ética institucional y lograr seguir avanzando en el tema.

IV. RECOMENDACIONES

Para el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS:

A.1. Incorporar dentro del *Reglamento que rige el accionar de los órganos colegiados del Grupo INS*, las acciones que se deben realizar para regular eventuales conflictos de interés vinculados con las personas miembros del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS o con el personal de las Dependencia o unidades organizacionales donde laboran dichos integrantes, en el caso de presentarse denuncias ante dicho Comité o trámites relacionados que deban gestionarse. **Prioridad: Alta.**

A.2. Realizar las gestiones correspondientes a las actividades relacionadas con la gestión ética, para que se revise, analice y documente de forma oportuna la información correspondiente a los indicadores del *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, gestionando con especial énfasis, el análisis de la información relacionada con la integración de la ética en los sistemas y procesos de mayor riesgo de conductas antiéticas, conflicto de interés, fraude y corrupción y con base a esto, se diseñe e implemente los controles internos necesarios.

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

Asimismo, instruir a las jefaturas para que informen periódicamente acerca del avance y resultado de las gestiones en ese sentido al Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS. **Prioridad: Alta.**

A.3. Una vez realizado lo correspondiente a la recomendación **A.2**, confeccionar un informe con el detalle del análisis de la información realizado y sobre los puntos pendientes, a fin de conocer el cumplimiento y grado de avance del Programa Ético. **Prioridad: Media.**

A.4. En coordinación con la Subdirección de Cultura y Talento, diseñar e implementar controles para el seguimiento de las acciones correspondientes a la aplicación del curso sobre la ética, brindando especial atención a las medidas que se deben realizar en el caso de incumplimientos por parte de los colaboradores, en general. **Prioridad: Media.**

A.5 En coordinación con la Dirección de Planificación, determinar y establecer una misma periodicidad para la revisión y actualización del *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, en los diferentes cuerpos normativos y gestionar lo pertinente ante la Dirección de Planificación, para su debida aprobación ante la Junta Directiva. Lo anterior, considerando la práctica administrativa, con el fin de que la periodicidad que se establezca esté acorde con las necesidades identificadas para el manejo de la gestión ética. **Prioridad: Media.**

Para la Dirección de Planificación:

B.1 Revisar lo actuado en relación con la modificación del *Reglamento que rige el accionar de los órganos colegiados del Grupo INS*, en cuanto a la variación del presidente del Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS y proceder a subsanar lo correspondiente, según el cumplimiento de la normativa establecida. Asimismo, hacer extensivo el análisis para el resto de los Comités en los que se haya gestionado un posible cambio de forma similar a la indicada en el aparte II.A.1. del presente informe. **Prioridad: Media.**

B.2 Una vez atendidas las recomendaciones A.2 y A.3, en coordinación con el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS realizar los ajustes correspondientes al *Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS*, para presentarlo ante la Junta Directiva para su respectiva aprobación. **Prioridad: Media.**

B.3 En coordinación con la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa realizar un análisis técnico e integral sobre la normativa relacionada con la gestión ética y las conductas asociadas, prestando especial énfasis en el tema de conflictos de interés, para determinar la normativa en la cual debe normarse cada uno de estos temas, considerando la congruencia entre los marcos normativos y su clasificación. **Prioridad Alta.**

Para el Departamento de Control Interno:

B.4 Enviar el informe de resultados de la autoevaluación de control interno y el informe sobre el seguimiento de los planes de acción al Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos

IA-040-2022

23 de diciembre de 2022

Humanos del Grupo INS de forma anual y semestral, según su fecha de emisión, correspondientes específicamente a la gestión ética, con el fin de que sean tomados en cuenta como insumo para la toma de decisiones y en el fortalecimiento de dicha gestión.

Asimismo, valorar la incorporación de dicha actividad en el Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS. **Prioridad: Media.**

Para la Subdirección de Cultura y Talento:

C.1 En coordinación con la Dirección de Riesgos Corporativo, realizar un análisis integral o valoración técnica sobre la gestión ética, para determinar la incorporación dentro de la Declaratoria de Apetito de Riesgo (DAR), de un indicador específico que permita medir el nivel de riesgo de la gestión ética. **Prioridad: Media.**

C.2 Obtenido el criterio requerido en el punto anterior, realizar los ajustes necesarios para su aprobación por parte de la Junta Directiva, así como para la presentación de la información y demás actividades relacionadas. **Prioridad: Media.**

Para la Dirección Cumplimiento Normativo Corporativa:

D.1 Implementar un registro de datos estadísticos sobre la cantidad de denuncias éticas recibidas y resueltas en el período e incluir dicha información en los informes de actividades realizadas por el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, que son remitidos a la Junta Directiva, con la finalidad de conocer y tener información comparativa del comportamiento ético de los colaboradores de la Institución. **Prioridad: Media.**

Hecho por

Hecho por

Lic. Luis Guillermo Castro Lizano
Auditor I

Licda. Wendy Chacón Villalobos
Auditor I

Revisado y aprobado por

Lic. Rodrigo Muñoz Solera
Jefe de Auditoría Operativa