

**Nivel Superior Jerárquico: Junta Directiva del INS.**

**Junta Directiva**

Adoptar las políticas institucionales en seguros, reaseguros y administración general, así como las operaciones que las leyes de la República establezcan.

**Auditoría**

Evaluar los procesos de gestión de riesgo, control y dirección, en forma independiente, objetiva, sistemática y disciplinada, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.

**Comités Corporativos**

Asesorar a las Juntas Directivas del Grupo INS y/o Alta Gerencia en diversos aspectos relacionados con el negocio y el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución de conformidad con la normativa vigente.

**Control Actuarial**

Proveer a los órganos responsables de la toma de decisiones, una opinión sobre el nivel apropiado de las provisiones técnicas y demás temas actuariales relevantes para la entidad.

**Secretaría de Actas Corporativa**

Brindar soporte logístico a las Juntas Directivas, Comités Corporativos del Grupo INS y Comités del INS (Casa Matriz) en el levantamiento y custodia de las actas, con motivo de las sesiones, para documentar la toma de decisiones estratégicas y de asesorías, así como comunicar las directrices giradas por dichos órganos colegiados.

**Oficialía de Cumplimiento Corporativa**

Asesorar a las Juntas Directivas y a la Alta Gerencia del Grupo INS, sobre el cumplimiento de la Ley N°7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, sus reformas, sus Reglamentos y toda aquella normativa conexas.

**Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa**

Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno Aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y el Reglamento sobre Gobierno Corporativo. Ley 9699 sobre la responsabilidad de las Personas Jurídicas sobre Cohechos Domésticos, Soborno Transnacional y Otros Delitos.

**Dirección de Riesgos Corporativa**

Desarrollar, coordinar e implementar el proceso de administración integral de riesgos y continuidad del negocio del Grupo INS a través de una rectoría metodológica para evitar pérdidas económicas y no económicas que sobrepasen los límites tolerables, además estimular una cultura de riesgo dentro del Grupo que se convierta en una ventaja competitiva.

## **Control y Análisis Financiero**

Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y de Control Interno Aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

### **Nivel Superior Jerárquico: Presidencia Ejecutiva.**

#### **Presidencia Ejecutiva**

Representar la instancia de mayor jerarquía en materia de gobierno en la institución, llevar a la Junta Directiva para su aprobación, las iniciativas relacionadas con la definición, formulación y adopción de la política de gobierno de la entidad.

#### **Dirección de Planificación**

Asesorar a la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia, dependencias y Subsidiarias del Grupo INS, en la formulación, cumplimiento y seguimiento de la planificación estratégica de largo, mediano y corto plazo y su presupuestación, con el propósito de lograr su alineamiento con los objetivos de la empresa, coordinando aspectos como: estructura organizativa, normativa, proceso plan presupuesto, portafolio de proyectos, gobierno corporativo, control interno y otras acciones necesarias para la eficiente toma de decisiones.

### **Nivel Superior Jerárquico: Gerencia General.**

#### **Gerencia General**

Administrar los negocios del Instituto de acuerdo con la Ley y con las instrucciones que reciba de la Junta Directiva; se encargará de la ejecución de los acuerdos firmes de esta Junta, y será el órgano de comunicación de la misma con el personal del instituto.

#### **Subgerencias Generales**

Velar por el óptimo desempeño de las funciones de negocio, técnicas, administrativas, financieras, tecnológicas y médicas de la institución en coordinación con los líderes de cada proceso de manera que las acciones y esfuerzos estén orientados a generar una experiencia satisfactoria para el cliente, a través de productos y servicios competitivos, rentables y sostenibles en el tiempo, facilitando el desarrollo de relaciones de confianza con las partes interesadas y la fidelización de los clientes.

#### **Dirección Jurídica**

Gestionar integralmente el proceso jurídico y el riesgo legal del INS y sus sociedades subsidiarias mediante la provisión de asesoría y procuraduría, y la participación en procedimientos administrativos.

#### **Seguridad de la Información**

Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos.

### **Dirección de Seguros Obligatorios**

Administrar los Seguros Obligatorios considerando los principios legales, comerciales, de sostenibilidad e innovación, fundamentados en la mejora continua, para mantener el liderazgo en el mercado, brindando a los clientes protección, servicios de calidad, fortalecimiento a la seguridad social del país y a las líneas de seguros administradas.

### **Dirección de Cultura y Talento**

Ser el órgano rector del Grupo INS sobre la gestión del talento humano y procesos administrativos vinculados en la materia que aseguren alcanzar los objetivos de la organización y la sostenibilidad de los negocios.

### **Subdirección de Relaciones Corporativas**

Construir relaciones sólidas con las partes interesadas para fortalecer los negocios, imagen y reputación de las empresas del Grupo INS, por medio de la comunicación responsable, la sostenibilidad, la cultura preventiva, el desarrollo sociocultural de los costarricenses y la generación de valor.

### **Subdirección de Inversiones y Tesorería**

Optimizar las inversiones en instrumentos financieros de conformidad con los parámetros y lineamientos que establece la normativa en esta materia, así como el flujo de caja Institucional.

### **Defensoría del Cliente Corporativa**

Atender de forma oportuna los requerimientos de los asegurados y usuarios promoviendo servicios eficientes y eficaces, así como la defensa activa de sus derechos como consumidores de seguros.

### **Dirección Financiera Administrativa**

Dirigir la estrategia financiera y administrativa del Grupo INS, en cumplimiento de los objetivos de la organización que sirvan de base en la toma de decisiones, con el propósito de mantener una estructura financiera sostenible.

## **Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General Técnica.**

### **Dirección de Seguros Automóviles**

Gestionar la rectoría del macroproceso de Suscripción e Indemnización, con un enfoque estratégico y técnico que fortalezca el control y prevención, a nivel de la emisión de nuevo negocio, renovación de negocios fidelización, retención y recuperación de clientes, así como la gestión de siniestros, con altos estándares de calidad y eficiencia para lograr la satisfacción de los diferentes segmentos de clientes, tanto a nivel nacional como regional y desarrollar una cartera sana, rentable y sostenible sobre los diferentes productos de la Línea del Seguro de Automóviles.

### **Dirección de Seguros Generales**

Fortalecer el proceso de gestión de los Seguros Generales del INS mediante la definición de políticas actualizadas de aceptación de riesgos y siniestros para lograr una cartera sana, rentable y sostenible,

que permita brindar un servicio al cliente acorde a sus necesidades apoyado con facilidades tecnológicas.

#### **Dirección de Seguros Personales**

Fortalecer los Seguros Personales del INS mediante la definición de políticas de suscripción de riesgos actualizadas que permitan brindar opciones competitivas de seguro a nuestros clientes, para lograr una cartera sana, rentable y sostenible con un eficiente servicio al cliente apoyados con facilidades tecnológicas.

#### **Dirección de Reaseguros**

Analizar y optimizar los contratos de Reaseguro, así como buscar soluciones alternativas de la transferencia de riesgo que complementen al Reaseguro; todo ello orientado hacia la visión institucional de la diversificación y desconcentración de la cartera de riesgos del Instituto, para mantener el equilibrio técnico de las líneas y sus reservas, y una suscripción de riesgos acorde con los programas de Reaseguro, así como promover la imagen y el prestigio internacional del Instituto Nacional de Seguros.

#### **Subdirección de Actuarial**

Promover el desarrollo del portafolio de productos mediante la investigación, análisis y aplicación de metodologías actuariales que permiten establecer un precio justo en los contratos de seguros de conveniencia para el cliente y rentables para la institución, así como velar por la suficiencia de las provisiones técnicas asociadas a los productos, a fin de coadyuvar al logro de los objetivos estratégicos del INS.

### **Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General de Negocio.**

#### **Dirección de Mercadeo**

Dirigir la ejecución de la estrategia comercial del INS, a través de acciones que permitan fortalecer el portafolio de productos y su oferta de valor, el incremento sostenido de las ventas por medio de los diferentes canales de intermediación y el alineamiento de las estrategias de negocio, mediante el proceso de desarrollo y remozamiento de productos, la administración y fidelización de la fuerza de ventas, el fortalecimiento de la imagen por medio de campañas promocionales y publicitarias que cumplan con las tendencias y necesidades del mercado actual, con el propósito de consolidar al INS como la entidad aseguradora de primera elección por parte de los consumidores e intermediarios de seguros y maximizar la experiencia de los clientes.

#### **Dirección de Operaciones**

Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operativa del negocio (suscripción e indemnización) en todo el país, así como velar por el mejoramiento continuo del servicio prestado por las dependencias a su cargo, con el propósito de lograr una mayor competitividad a nivel nacional y regional, en procura de la satisfacción de las necesidades requeridas por los clientes internos y externos.

**Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial**

Consolidar el proceso de fidelización de los clientes de los segmentos a cargo de esta Dirección, mediante una atención especializada, con un enfoque moderno e integral de sus necesidades de protección y servicio, administración y prevención de riesgos que permita fomentar relaciones comerciales de largo plazo que garanticen la estabilidad comercial y financiera de la institución a través del mantenimiento y crecimiento del portafolio de negocios y su rentabilización.

**Subdirección de Clientes Individuales y Pyme**

Desarrollar, implementar y dirigir un plan de gestión de retención y crecimiento de la cartera individual y pyme, así como coordinar estudios que permitan determinar la creación de nuevos y mejores productos sostenibles y rentables para la institución de acuerdo a las necesidades del mercado y fomenten la fidelización de los clientes con la marca INS.

**Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General de Transformación Digital y  
Gobernanza de la Información.**

**Gobernanza de Datos**

Mantener una gestión eficaz de la planeación, monitoreo, supervisión, control y toma de decisiones de los datos críticos de la Institución durante todo el ciclo de vida, desde la creación hasta su entrega.

**Inteligencia del Negocio**

Orquestar los procesos relacionados con la investigación e inteligencia de mercados y negocios, que permitan a las dependencias contar con una visión integral y oportuna, transformando la información en conocimiento útil para la toma de decisiones estratégicas.

**Dirección de Tecnologías de Información**

Administrar la arquitectura tecnológica mediante la habilitación, desarrollo, mantenimiento y entrega de servicios de tecnología de manera optimizada y segura, a fin de entregar capacidades digitales de valor al cliente, el modelo de negocio y orientado a la transformación digital, en alineamiento a lo establecido en la ruta estratégica institucional.

**Subdirección de Transformación Digital**

Apoyar los procesos de transformación y optimización de los modelos de negocio actuales y futuros, mediante la experiencia al cliente y la gestión de soluciones digitales, así como promover nuevos mecanismos para la ejecución e implementación de nuevos métodos que fortalezcan la oferta de valor de nuestros productos y servicios.

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

Responsable	Detalle	Fecha de última actualización
Dirección Planificación	Actualización por reorganización	15/07/2022
Dirección Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	14/11/2022
Dirección Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	10/05/2023
Dirección Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	06/07/2023