

Informe Anual de Labores

Periodo 2020



Ley N°9398, Ley para Perfeccionar
la Rendición de Cuentas

Jerarca Institucional: Róger Arias Agüero



Contenido

Introducción	6
A. Objetivos legales que dan origen y fundamento a las entidades	7
1. Instituto Nacional de Seguros	7
1.1. Marco filosófico	7
1.2. Marco estratégico	9
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	10
2.1. Marco filosófico	10
2.2. Marco Estratégico	12
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	13
3.1. Marco filosófico	13
3.2. Marco Estratégico	13
4. INS Servicios S.A.	15
4.1. Marco filosófico	15
4.2. Marco Estratégico	15
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	17
5.1. Marco filosófico	17
5.2. Marco Estratégico	18
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	19
6.1. Marco filosófico	19
6.2. Marco Estratégico	19
B. Recursos Institucionales.....	20
1. Instituto Nacional de Seguros	20
1.1. Recursos Financieros.....	20
1.2. Talento Humano	29
1.3. Recursos Materiales.....	29
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	57
2.1. Recursos Financieros.....	57
2.2. Talento Humano	61
2.3. Recursos Materiales.....	62
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	63
3.1. Recursos Financieros.....	63
3.2. Talento Humano	64
3.3. Recursos Materiales.....	66
4. INS Servicios S.A.	67
4.1. Recursos Financieros.....	67
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	72
5.1. Recursos Financieros.....	72
5.2. Talento Humano	75
5.3. Recursos Materiales.....	76
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	77
6.1. Recursos Financieros.....	77
6.2. Talento Humano	79
6.3. Recursos Materiales.....	80
C. Organización	81
1. Instituto Nacional de Seguros	81
1.1. Organigrama institucional	81
1.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	81



1.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	85
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	91
2.1. Organigrama institucional	91
2.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	91
2.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	97
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	99
3.1. Organigrama institucional	99
3.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	99
3.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	100
4. INS Servicios S.A.....	103
4.1. Organigrama institucional	103
4.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	103
4.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	104
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	106
5.1. Organigrama institucional	106
5.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	106
5.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	107
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	108
6.1. Organigrama institucional	108
6.2. Descripción de las áreas de trabajo.....	108
6.3. Recuento del número de funcionarios, datos de aumento en la cantidad de funcionarios, clasificación de puestos y salarios brutos	109
D. Metas trazadas	110
1. Instituto Nacional de Seguros	110
1.1. Plan Nacional de Desarrollo	110
1.2. Planes Institucionales	110
1.3. Plan Anual Operativo	112
2. Benemérito Cuerpo dxe Bomberos de Costa Rica.....	113
2.1. Plan Nacional de Desarrollo / Plan Sectorial.....	113
2.2. Plan Estratégico Institucional 2019-2023.....	113
2.3. Plan Anual Operativo	114
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	121
3.1. Plan Nacional de Desarrollo (PND).....	121
3.2. Plan Estratégico Institucional	121
3.3. Plan Anual Operativo	122
4. INS Servicios S.A.....	124
4.1. Plan Anual Operativo	124
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	133
5.1. Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial	133
5.2. Plan Anual Operativo	133
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	134
6.1. Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial	134
6.2. Plan Operativo Institucional	134



E. Compromisos	135
1. Instituto Nacional de Seguros	135
1.1. Créditos asumidos	135
1.2. Modificaciones salariales	135
1.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados	136
1.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.....	137
1.5. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores:	138
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	139
2.1. Créditos asumidos	139
2.2. Modificaciones salariales acordadas.....	139
2.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados	143
2.4. Procesos o demandas judiciales	146
2.5. Viajes realizados	148
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	149
3.1. Créditos asumidos	149
3.2. Modificaciones salariales acordadas.....	149
3.3. Procesos de contratación	150
3.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos	152
3.5. Viajes realizados	157
4. INS Servicios S.A	158
4.1. Créditos asumidos	158
4.2. Modificaciones salariales acordadas.....	158
4.3. Procesos de contratación	158
4.4. Procesos o demandas judiciales	160
4.5. Viajes realizados	160
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	161
5.1. Créditos asumidos	161
5.2. Modificaciones salariales	161
5.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	161
5.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos	161
5.5. Viajes realizados	161
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A	162
6.1. Créditos asumidos	162
6.2. Modificaciones salariales acordadas.....	162
6.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	162
6.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos	163
6.5. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores	164
F. Limitaciones u obstáculos encontrados	165
1. Instituto Nacional de Seguros	165
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	167
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	168
4. INS Servicios S.A	169
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	170
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A	171
G. Retos, objetivos e inversiones	172
1. Instituto Nacional de Seguros	172
1.1. Retos	172
1.2. Objetivos	174



1.3. Inversiones	175
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	177
2.1. Objetivos	177
2.2. Inversiones	178
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	180
3.1. Retos.....	180
3.2. Objetivos	180
4. INS Servicios S.A.	182
4.1. Retos	182
4.2. Inversiones	182
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	184
5.1. Retos	184
5.2. Objetivos	185
5.3. Inversiones	185
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	186
6.1. Retos	186
6.2. Objetivos	186
H. Acceso de información y transparencia.....	188
1. Instituto Nacional de Seguros	188
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	197
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	199
4. INS Servicios S.A.	208
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	210
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	215
I. Elaboración y aprobación del informe	217



A. Introducción

La rendición de cuentas y transparencia en las empresas siempre debe ser una máxima en los negocios, reforzando la seguridad y confianza de dicha entidad, el INS, valuarte de sus servicios a la sociedad costarricense rinde cuentas sobre la gestión realizada durante el año 2020, para el Instituto y sus empresas conformantes del Grupo INS.

Como parte de su Gestión de Gobierno Corporativo y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo N°139 de la Constitución Política y la Ley para perfeccionar la rendición de cuentas N°9398 del 28 de setiembre del 2016 (artículos 2 y 3) y el Decreto N°40200-MP-MEIC-MC “Transparencia y Acceso a la Información Pública” (artículo 18) se presenta este informe ante las partes interesadas.

El INS como institución autónoma se le concede la facultad de crear Sociedades Anónimas para desarrollar la actividad aseguradora, reaseguradora y poder brindar un buen servicio a sus asegurados, por lo tanto, este informe considera tanto al Instituto Nacional de Seguros como a sus Subsidiarias, que conforman el Grupo INS, a saber: INS Valores Puesto de Bolsa S.A., INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., INS Servicios S.A. e INS Red de Servicios de Salud S.A. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica es un órgano de desconcentración máxima adscrito al INS.

Con este informe se da cumplimiento a la obligación constitucional de rendir cuentas por la labor y contribución al mejoramiento continuo del sector estatal, designada por el legislador en el marco regulatorio citado, que dicta elaborar, publicar y divulgar un informe anual de la labor desarrollada, asimismo, se atiende el requerimiento recibido en el oficio DIPI-006-2021 del Ministerio de Hacienda de fecha 18 de enero 2021.

Este informe estará disponible en la página web de la Institución y oportunamente se presentará ante la Asamblea Legislativa de la República y el Ministerio de la Presidencia por parte de las autoridades correspondientes, con el propósito de garantizar su máxima divulgación.



B. Objetivos legales que dan origen y fundamento a las entidades

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Marco filosófico

Los objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto Nacional de Seguros se encuentran definidos en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley N°8653, Ley del Instituto Nacional de Seguros artículo 1.

De conformidad con lo indicado en dicha Ley, el Instituto Nacional de Seguros, en adelante INS, es la institución autónoma aseguradora del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, facultada para crear Sociedades Anónimas y autorizada para desarrollar la actividad aseguradora y reaseguradora. Es la única empresa en el mercado nacional que cuenta con la garantía del Estado y es la que posee la mayor cobertura, dada la distribución actual de sus Sedes y Puntos de Servicio, a lo largo del territorio nacional.

Esta institución se dedica a la comercialización de seguros, la custodia y administración de recursos financieros, la prestación de servicios técnico-administrativos y hospitalarios especializados en traumatología de alto nivel. Además, brinda servicios de salud preventiva, curativa y rehabilitativa, a la vez que promueve y preserva la cultura mediante la promoción, custodia y exhibición de arte precolombino; así como la atención de emergencias.

El INS está facultado para realizar todas las acciones técnicas, comerciales y financieras requeridas, de conformidad con las mejores prácticas del negocio, incluida la posibilidad de rechazar aseguramientos cuando se justifique técnica o comercialmente, así como para definir condiciones de aseguramiento y márgenes de retención de riesgos, según sus criterios técnicos y políticas administrativas. Las decisiones sobre las funciones puestas bajo su competencia solo podrán emanar de su Junta Directiva y serán de su exclusiva responsabilidad.

Se cuenta con una función social establecida por Ley, la cual debe cumplir a través de sus acciones; ello implica incidir positivamente sobre las partes interesadas a través de la promoción de las orientaciones estratégicas de la empresa, principios y valores que la rigen, además debe satisfacer sus objetivos, ser rentable, competitivo y, al mismo tiempo, crear valor a la sociedad.

Como empresa aseguradora estatal está facultada para constituir o adquirir participaciones de capital en sociedades anónimas, sociedades comerciales, sucursales, agencias o cualquier otro ente comercial de naturaleza similar, ninguno de los cuales contará con la garantía indicada párrafos atrás, para los siguientes propósitos:

- Ejercer las actividades que le han sido encomendadas por ley dentro del país. Dichas actividades comprenden las de carácter financiero, otorgamiento de créditos, las de prestación de servicios de salud y las propias del Cuerpo de Bomberos, el suministro de prestaciones médicas y la venta de bienes adquiridos por el INS, en razón de sus actividades.



- El INS podrá establecer, por sí o por medio de sus sociedades, alianzas estratégicas con entes públicos o privados en el país o en el extranjero, con la única finalidad de cumplir con su competencia.
- Tanto el INS como sus sociedades anónimas, con la aprobación de las respectivas Juntas Directivas, podrán endeudarse en forma prudente de acuerdo con los estudios financieros correspondientes. Estas operaciones no contarán con la garantía del Estado.
- Se autoriza a los bancos públicos a participar como accionistas de las sociedades anónimas que el INS establezca, siempre que el INS se mantenga como socio mayoritario de dichas sociedades.

La organización interna del Instituto se encuentra administrada por una Junta Directiva integrada por: un Presidente Ejecutivo designado por el Consejo de Gobierno y seis miembros de elección por parte del citado Consejo, así como Gerentes Generales y Subgerentes Generales, quienes se regirán de conformidad con lo señalado en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley N°8653, Ley del Instituto Nacional de Seguros, capítulo II, artículos 4, 5 y 6. Adicionalmente, las normas especiales respecto a la contratación administrativa del INS y otras disposiciones varias se encuentran reguladas en la Ley citada, capítulos III y IV.

En la actualidad el INS es una de las empresas de mayor solidez a nivel regional. No solo desarrolla exitosamente el negocio de los seguros, asume la cartera de reaseguro tomado con muy buen resultado, además administra eficientemente los regímenes de Riesgos del Trabajo y del Seguro Obligatorio Automotor, sin dejar de lado un amplio sentido de responsabilidad social manifiesto en diversas acciones ligadas a la prevención y protección, buscando con ello el desarrollo sostenible del Grupo.

Este hecho se manifiesta en el gran aporte que realiza la Empresa al país no solo en términos económicos sino en aspectos sociales y ambientales.

En tiempos de emergencia nacional, el Instituto ha redoblado sus esfuerzos para demostrar al pueblo costarricense su apoyo y brindar atención a las diferentes necesidades que el Estado ha presentado, incluyendo la cobertura de casos positivos de COVID-19, la disponibilidad de un ala médica para recepción y atención de pacientes de esta enfermedad en la Red de Servicios de Salud y el traslado monetario de parte de las reservas de capital de la Institución, con el propósito de apoyar de manera exclusiva la atención de las personas afectadas por la crisis económica generada por el COVID-19.

La adaptabilidad al cambio y rapidez de respuesta en las gestiones diarias de los diferentes campos de acción que se llevan a cabo en la institución han colaborado con el éxito, lo que permitió brindar en el 2020 un servicio de calidad, ágil y eficiente, buscando siempre la mejora continua y satisfacción de los clientes, evolucionando de esta forma para mantenerse en un mercado en competencia aún en época de pandemia.



1.2. Marco estratégico

Misión: Somos INS, la empresa aseguradora que ofrece protección y prevención, con función social y generando valor sostenible.

Visión: Ser la mejor experiencia aseguradora.

Propósito: Generar valor público a la sociedad mediante prevención y protección.

Oferta de Valor: Brindamos prevención y protección, con respaldo y solidez, procurando el bienestar de la sociedad.

Principios:

- **Probidad:** Como servidores públicos estamos obligados a trabajar por el interés público. Esto nos obliga a mostrar rectitud y buena fe en el uso de las facultades que nos confiere la ley.
- **Legalidad:** Asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.
- **Diversidad e inclusión:** Promovemos el respeto hacia los derechos humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.
- **Transparencia:** Comunicamos nuestras acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
- **Eficiencia y Eficacia:** Maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo al menor costo posible para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Valores:

- **Compromiso:** En nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor esfuerzo para cumplir las promesas de servicio.
- **Respeto:** Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.
- **Honestidad:** Conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos adquiridos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.
- **Solidaridad:** Nos comprometemos con el bien común de nuestros compañeros y de la sociedad en general, reconociendo el valor de cada persona y contribuyendo a su bienestar.



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Marco filosófico

Mediante la aprobación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se incluyó la reforma integral de la Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros N°8228 (artículo 154); asimismo, se otorgó al Cuerpo de Bomberos el carácter de órgano con desconcentración máxima adscrito al INS, ampliando así sus funciones y competencias.

Por disposición del artículo 5 de la Ley N°8228 “Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, se brinda al país los siguientes servicios:

- La coordinación de situaciones específicas de emergencia con las distintas entidades privadas y los órganos del Estado, cuya actividad y competencia se refiere a la prevención, atención y evaluación de tales situaciones.
- La prevención, atención, mitigación, control, investigación y evaluación de incendios.
- La colaboración en la atención de los casos específicos de emergencia.
- El otorgamiento de medallas y otras distinciones, en reconocimiento de la trayectoria, la entrega o los actos de servicio extraordinario de los bomberos permanentes o voluntarios, del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica o de otros países.
- Cualquier otra función necesaria para aplicar la presente Ley y su Reglamento.

A su vez, el Cuerpo de Bomberos tiene la responsabilidad de impulsar el crecimiento y la cobertura de sus actividades, aplicando para ello las mejoras técnicas en los campos que le son propios y de ese modo cumplir con el compromiso social correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Reglamento a la Ley N°8228.

Anteriormente, la estructura financiera institucional limitaba dicho crecimiento, razón por la cual se impulsó la creación de la Ley N°8992 “Fortalecimiento Económico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 22 de setiembre del 2011. Las disposiciones de esta ley establecen el recaudo de un tributo del 1.75%, el cual se aplicará desde el primer kilowatt-hora consumido y hasta un máximo de 1750 kilowatts-hora. Dicha ley especifica que no estarán sujetos al pago de dicho tributo los abonados cuyo consumo mensual sea igual o inferior a 100 kilowatts-hora. Con ello, la institución podrá iniciar una etapa de desarrollo constante con el fin de brindar sus servicios acordes con su misión.

El servicio de protección en situaciones de emergencia que son competencia del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica se brinda como un servicio gratuito y posee una cobertura general del territorio nacional.

Se brindan otros servicios complementarios para el desarrollo adecuado de sus funciones, como: servicio de prevención, capacitación, apoyo administrativo, entre otros; según detalle adjunto:

- Servicios de Prevención: Promoción de normas en materia de seguridad humana aplicables en la construcción de edificios, educación a temprana edad mediante la información brindada a estudiantes en estaciones de bomberos, el programa SINEPCI (Sistema Nacional de Extintores Portátiles contra Incendios), el Programa Cursos de Bomberos a la Comunidad (CUBOC).



- Servicios de Apoyo Administrativo y Técnico: Se encarga de la dotación de insumos materiales, mantenimiento, finanzas, logística y tecnología; orientado a satisfacer las necesidades de la institución.
- Servicios de Protección: Emergencias que competen al Cuerpo de Bomberos:

Incendios en:

- Estructuras de cualquier tipo.
- Charrales, basureros y similares.
- Bosques, montaña, tacotal y similares.
- Propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del MINAE.
- Embarcaciones atracadas en muelles.
- Aeronaves.
- Todo tipo de vehículos terrestres.

Rescates de:

- Accidentes laborales.
- Inundaciones.
- Personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- Personas en vehículos por accidentes de tránsito.
- Personas en espacios confinados
- Personas por ataque de abejas.
- Problemas eléctricos en estructuras y acometidas.
- Emergencias con materiales peligroso.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.

- Servicios de Capacitación: Programa educativo dirigido al fortalecimiento de las actividades de prevención y control de emergencias.
- Otros Servicios
 1. Servicio Estadístico: El Sistema de Información Geográfica para la Atención de Emergencias (SIGAE) permite la consulta de datos estadísticos sobre emergencias atendidas a partir del año 2007 hasta la actualidad.
 2. Constancia de Incidente: Es un documento en el que se hace constar la ocurrencia de un incidente en el cual se dio atención, mismo que se emite con las siguientes características:
 - Se brinda exclusivamente a solicitud de los afectados, a instancia de una institución como el IMAS, un juzgado, entre otras.
 - Detalla aspectos como el lugar donde ocurrió el siniestro, los miembros de las estaciones que acudieron al sitio y las unidades de emergencia de bomberos que se requirieron, fecha y hora del incidente, y una descripción de los principales hallazgos.
 - Cumple con una función durante los trámites, tales como: el reclamo de un seguro, solicitud de ayuda a instituciones, verificar datos del incidente, entre otros.



3. **Atención al público externo:** El Cuerpo de Bomberos brinda información a los diferentes medios de comunicación colectiva e instituciones que lo soliciten. La cantidad de emergencias que se atienden convierte a la atención al público en un servicio de gran demanda y hace que sea necesaria la interacción con diferentes tipos de público externo, especialmente la atención a la prensa.

2.2. Marco Estratégico

Misión: Brindamos servicios de prevención y protección para salvaguardar la vida, los bienes y el medio ambiente.

Visión: Seremos un referente de calidad e innovación a nivel nacional e internacional.

Propósito: Amamos lo que hacemos, cuidamos lo que usted ama.

Valores: Además de los valores establecidos por Casa Matriz, aplican los siguientes:

- **Abnegación:** Actitud positiva hacia el trabajo, demostrando voluntad, compromiso, disposición y responsabilidad en la búsqueda de la excelencia.
Somos abnegados al practicar: Solidaridad, Coraje, Bondad, Empatía, Pasión, Entrega, Diligencia, Generosidad, Servicio, Nobleza.
- **Honor:** Comportarse con lealtad y honestidad, respetando la dignidad propia y la de los demás, siendo ejemplo con nuestros actos.
Somos honrados al practicar: Orgullo de pertenencia, Positivismo, Devoción, Compañerismo, Alegría, Rectitud, Equidad, Valentía, Humildad, Integridad.
- **Disciplina:** Cumplir nuestras metas de acuerdo con las normas de la organización. Emprender acciones para nuestra permanente superación personal.
Somos disciplinados al practicar: Autocontrol, Efectividad, Sacrificio, Trabajo en equipo, Destreza, Conocimiento, Orden, Determinación, Obediencia.
- **Trabajo en Equipo:** Actitud de participación en forma conjunta de todos sus miembros en la ejecución de sus actividades.
- **Solidaridad:** Actitud de fraternidad para identificarse con las personas afectadas por condiciones adversas.
- **Servicio:** Disposición de respuesta con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.
- **Responsabilidad:** Cumplir los deberes y competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, realizando de manera correcta las actividades encomendadas.
- **Preservación del Patrimonio:** Actitud de legar el conocimiento, costumbres, tradiciones y salvaguardar los bienes de la organización para concienciar y preservar la historia.
- **Honestidad:** Actuar con apego a los principios y valores éticos.



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Marco filosófico

El 18 de diciembre de 2009 se crea la subsidiaria denominada Hospital del Trauma S.A. según consta en el Acta Constitutiva tomo 2009, asiento 334137, consecutivo 1, versión 1, del Registro Nacional. Dicha sociedad forma parte del Grupo INS y se constituye con el objetivo de ser el ente prestador de servicios de atención quirúrgica y hospitalaria para las pólizas de los regímenes de seguros solidarios que maneja el Instituto Nacional de Seguros.

Posteriormente, en aras de minimizar barreras entre los Centros de Salud existentes en diferentes zonas del país y el Hospital del Trauma, por acuerdo de su Junta Directiva 9302-II del 04 de diciembre 2015, aprueba la conformación de la Red de Servicios de Salud (RSS), con el objetivo de conformar un sistema integrado para brindar servicios de salud a la población asegurada.

Es así como el 16 de mayo de 2016, en la Asamblea de Accionistas de la subsidiaria, sesión 42, acuerdo I, se decide cambiar el nombre de la sociedad a INS Red de Servicios de Salud S.A. como parte del proceso de integración entre los servicios de salud existentes.

Con este hecho, se logra conjuntar el Hospital con todos los centros de Salud (regionales y referenciales) que brindan servicios de salud, iniciando un cambio en la gestión tradicional y migración a una gestión por procesos, estratificado en 3 niveles de atención (I, II y III), según la complejidad de la atención.

Bajo este modelo, el III Nivel de atención, de mayor complejidad, corresponde al complejo de Salud en la Uruca, San José, donde se ubica el Hospital del Trauma, el cual es pionero como modelo de salud moderno, visionario y con proyección de crecimiento según la demanda.

El Grupo INS visualiza en su subsidiaria INS Red de Servicios de Salud S.A, toda la actividad relacionada con la prestación de servicios de salud, dotándole de independencia en sus procesos sustantivos y promoviendo su integración en los procesos estratégicos y de apoyo del INS, para lograr una gestión unificada en pro de la excelencia en la atención médica.

3.2. Marco Estratégico

Misión: Brindar servicios de salud a los clientes INS, con altos estándares de calidad y calidez en la atención.

Visión: Ser líderes en la prestación de servicios de salud, con un modelo integral e innovador, que satisfaga las necesidades de la población asegurada del Grupo INS.



Valores:

- **Innovación:** Trabajamos para que nuestros servicios de salud estén en constante evolución, adoptando las mejores prácticas de medicina basada en evidencia.
- **Conducta ética:** Actuamos con honestidad, integridad, transparencia, congruencia y estricto apego a la legalidad.
- **Confianza:** Brindamos servicios en un ambiente seguro y confiable.
- **Compromiso:** Ofrecemos a los asegurados un modelo de atención integral, eficaz y eficiente, acorde con las coberturas de la población asegurada.
- **Calidad:** Satisfacemos las necesidades de nuestros asegurados a través de la mejora continua y eficiencia de nuestros procesos.
- **Empatía:** Brindamos un servicio con actitud comprensiva, amable y diligente.



4. INS Servicios S.A.

4.1. Marco filosófico

INS Servicios S.A es una sociedad anónima subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros (INS), constituida al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica N°8653 del 12 de agosto del 2008 e inició sus operaciones el 18 mayo del 2009.

La principal actividad de INS Servicios S.A. es brindar servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, según se define en el artículo 18 de la Ley N°8653 citada.

En octubre del 2016, la Asamblea de Accionistas acordó modificar el nombre de Insurance Servicios S.A a INS Servicios S.A.

En INS Servicios S.A. consideramos que los impactos positivos en el entorno se potencian cuando trabajamos de manera colaborativa, integrando competencias y aprendiendo con otros, para lo cual es un requisito indispensable tener relaciones basadas en la confianza y contar con un recurso humano comprometido y adecuado a la naturaleza de sus funciones.

Nuestro estandarte en la prestación de los servicios es el valor de la satisfacción del cliente, por lo que hacemos un uso efectivo e inteligente de una amplia gama de soluciones para dar un servicio integral, eficiente, sostenible e innovador.

El accionar de INS Servicios se basa principalmente en las normativas:

- Ley Instituto Nacional de Seguros N°12.
- Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653.
- Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento SUGESE.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N°8131.
- Ley General de Control Interno N°8292.
- Ley de Contratación Administrativa N°7494.
- Decreto Ejecutivo N°33411, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Reglamento de Gobierno Corporativo.

4.2. Marco Estratégico

Misión: Brindamos servicios especializados al Grupo INS promoviendo la excelencia en la experiencia y deleite del cliente.

Visión: Ser el Centro de Servicios Compartidos del Grupo INS aportando soluciones integrales con estándares de clase mundial.

Oferta de Valor: Ser el CSC estratégico para el INS por su eficiencia, calidad, ahorro e innovación, en la prestación de servicios auxiliares, donde se busca mejorar la experiencia y deleite del cliente.

**Valores:**

- **Compromiso:** En nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor esfuerzo para cumplir las promesas de servicio.
- **Respeto:** Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.
- **Honestidad:** Conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos adquiridos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.
- **Solidaridad:** Nos comprometemos con el bien común de nuestros compañeros y de la sociedad en general, reconociendo el valor de cada persona y contribuyendo a su bienestar.
- **Probidad:** Como servidores públicos estamos obligados a trabajar por el interés público. Esto nos obliga a mostrar rectitud y buena fe en el uso de las facultades que nos confiere la ley.
- **Legalidad:** Asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.
- **Diversidad e Inclusión:** Promovemos el respeto hacia los derechos humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.
- **Transparencia:** Comunicamos nuestras acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
- **Eficiencia y Eficacia:** Maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo al menor costo posible para el logro de los objetivos y metas propuestas.

La organización se perfila en consolidarse como una entidad especialista y líder en servicios de apoyo; reconocida en el país por su modelo de calidad en el sector servicios.

La oferta de servicios brindada por la empresa busca ser el instrumento preferido por el INS para satisfacer las necesidades de sus clientes, apoyando su negocio en términos de eficiencia y calidad.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

5.1. Marco filosófico

Con la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV) y de conformidad con lo establecido en su artículo N°3, se crea la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), como el órgano de máxima desconcentración del Banco Central de Costa Rica. Dicha Superintendencia es la encargada de velar por la transparencia de los mercados de valores, formación correcta de los precios en ellos, protección de los inversionistas y la difusión de la información necesaria para asegurar la consecución de estos fines. La SUGEVAL rige sus actividades según lo dispuesto en la Ley, sus reglamentos y demás leyes aplicables, correspondiéndole regular, supervisar y fiscalizar los mercados de valores, la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervengan directa o indirectamente en ellos y los actos o contratos relacionados con ellos.

Con base en el artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, se autoriza al Instituto Nacional de Seguros y a los Bancos Públicos a constituir Sociedades Anónimas. Es así como nace INS Inversiones SAFI S.A.

En el artículo 62 de la LRMV, se indica que los fondos de inversión serán patrimonios separados pertenecientes a una pluralidad de inversionistas. Con el concurso de una entidad de custodia, serán administrados por las sociedades administradoras y se destinarán a ser invertidos en la forma prevista en el prospecto, dentro del marco permitido por esta ley y los reglamentos de la Superintendencia.

De acuerdo con el artículo 65 de la LRMV, las sociedades administradoras de fondos de inversión deberán ser sociedades anónimas o sucursales de sociedades extranjeras que cumplan con los requisitos indicados en esta ley y el Código de Comercio, cuyo objeto exclusivo sea prestar servicios de administración de fondos de inversión.

Según el artículo 3 del Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión (RGSAFI), las sociedades administradoras de fondos de inversión deben ser sociedades anónimas o sucursales de sociedades extranjeras cuyo objeto exclusivo es la administración de fondos de inversión y complementariamente la comercialización de fondos de inversión locales o extranjeros. La constitución de dichas entidades requiere de la autorización previa del Superintendente General de Valores (SUGEVAL).

La SUGEVAL ejerce funciones de regulación, supervisión y fiscalización amparada en la tutela de los intereses económicos de los inversionistas, protegido en el artículo 46 constitucional, y por las disposiciones legales de la LRMV. Es así, como el 30 de agosto del año 1999, se emite la autorización del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero para la creación de la sociedad denominada Bancrédito Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, esto según el artículo 15 del acta de la sesión número 111-99 de la misma fecha. Sociedad que posteriormente en el año 2007, pasa a ser propiedad del Instituto Nacional de Seguros, quien compra el 100% de capital accionario al Banco Crédito Agrícola de Cartago y en sesión ordinaria número 8876 de la Junta Directiva del INS celebrada el 28 de enero del 2008, cambiaría su razón social por INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A (INS Inversiones SAFI S.A).



5.2. Marco Estratégico

Misión: Asesorar, comercializar y administrar de forma profesional, técnica y responsable, su portafolio de fondos de inversión protegiendo el patrimonio de sus inversionistas.

Visión: Ser el líder en excelencia en el servicio y atención al cliente, mediante asesoría personalizada y el desarrollo de modernas plataformas tecnológicas que agreguen valor a la gestión de sus carteras de inversión.

Valores:

- **Ética:** Actuamos con integridad, transparencia, rectitud, coherencia, cumplimiento de la legalidad, honestidad y los valores del ser costarricense.
- **Compromiso:** Brindamos el mejor servicio a nuestros clientes aportando nuestro conocimiento y experiencia, para procurar satisfacer sus necesidades y expectativas.
- **Confianza:** Brindamos un servicio íntegro y profesional apegado a las mejores prácticas y conocimientos técnicos del mercado para brindar seguridad a nuestros clientes.
- **Innovación:** Estamos comprometidos con la mejora continua en nuestros procesos y con el impulso de nuevos modelos de negocio aplicando las mejores prácticas en todas las acciones que desarrollamos.
- **Calidad:** Creamos y brindamos productos y servicios con altos estándares de calidad y validados por los clientes.
- **Proactividad:** Procuramos actuar de forma activa y oportuna en el desarrollo de acciones creativas que permitan mejorar las experiencias con nuestros clientes.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Marco filosófico

De conformidad con lo establecido en los artículos 55 y 56 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV), INS Valores Puesto de Bolsa, S.A., en adelante INS Valores, es un sociedad anónima autorizada para brindar servicios de intermediación de valores, como puesto de bolsa y custodio de valores, se constituye por lo tanto en una sociedad de objeto único que en razón de su giro comercial, ejecución de operaciones de compra y venta de valores en mercado nacional e internacional, asesoría bursátil entre otras, se encuentra sujeto a las fiscalización y disposiciones de la Superintendencia General de Valores y la Bolsa Nacional de Valores.

En relación con su naturaleza jurídica INS Valores es una empresa pública, propiedad 100% del Instituto Nacional de Seguros, en virtud de lo cual se encuentra sujeto a régimen de fiscalización de la Contraloría General de la República y a la normativa propia del sector público.

6.2. Marco Estratégico

Misión: Brindar a nuestros clientes asesoría profesional y personalizada en servicios bursátiles, con altos estándares de ética y calidad, ofreciendo productos y servicios innovadores, que generen valor agregado. Contar con un capital humano de alto desempeño con permanente formación, capacitación y que goce de bienestar socioeconómico.

Visión: Ser el puesto de bolsa líder del mercado bursátil costarricense y de la región, en términos de utilidades, patrimonio, participación de mercado y rentabilidad, manteniendo una eficiente estructura organizacional y una plataforma tecnológica de avanzada.

Valores: Los valores son los establecidos por INS Casa Matriz.

- **Innovación:** Aplicamos el conocimiento, generando productos, procesos y servicios con alto valor añadido, para la protección de las personas y su patrimonio ante los riesgos que enfrentan.
- **Confianza:** Ponemos nuestro mayor esfuerzo para brindar seguridad a nuestras partes interesadas en todo contacto con nuestra empresa.
- **Conducta Ética:** Actuamos con honestidad, integridad, transparencia, congruencia y estricto apego a la legalidad.
- **Compromiso:** En nuestra relación con los clientes y partes interesadas, ponemos el mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.
- **Calidad:** Diseñamos productos y servicios según altos estándares de calidad, definidos en un marco de mejora continua y eficiencia máxima.
- **Empatía:** Comprendemos sus necesidades reaccionando con actitud comprensiva, amable y diligente.



C. Recursos Institucionales

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Recursos Financieros

El Instituto Nacional de Seguros, desde su esencia y naturaleza jurídica como institución autónoma tiene una función social en la economía de Costa Rica, en cumplimiento de esa función en el marco del Estado Social de Derecho, ejecuta acciones que coadyuvan en aspectos económicos, sociales y ambientales, que involucran la calidad de vida de los habitantes, el desarrollo nacional en las diferentes áreas (agrícola - transporte - infraestructura vial - desarrollo ocupacional, entre otros) y la sostenibilidad.

Este deber Institucional relacionado con el aporte al bienestar y desarrollo de las personas implica además el apoyo a planes, estrategias o programas de desarrollo en materia cultural, recreativa, deportiva y científica del Estado, lo cual encuentra fundamento jurídico en la Ley del Instituto Nacional de Seguros, Ley N°12 y en el artículo 50 de la Constitución Política.

Dicho artículo 50 de la Constitución Política establece dos cláusulas denominadas en la doctrina como la Cláusula Económica y Cláusula Social que atraviesan las acciones que debe cumplir el Estado Social de Derecho.

Este artículo indica:

“Artículo 50. El Estado procurará el mayor bienestar a todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.

Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Por ello, está legitimada para denunciar los actos que infrinjan ese derecho y para reclamar la reparación del daño causado.

El Estado garantizará, defenderá y preservará ese derecho. La ley determinará las responsabilidades y las sanciones correspondientes.”

En línea con lo anterior, se adjunta el detalle de los aportes del Instituto Nacional de Seguros a distintas entidades que generan valor público a la sociedad para el periodo 2020, destaca los dos aportes requeridos por el Estado para la atención de la emergencia nacional por el COVID-19, ¢1.000 millones a la CNE y ¢75.000 millones al gobierno.



Tabla N°1
Partidas que generan Valor Público
Al 31 de diciembre 2020
(Millones de Colones)

PARTIDAS DENTRO DEL ESTADO DE RESULTADOS

Concepto	2020
----------	------

ANTES DE UTILIDAD BRUTA

Al Benemérito Cuerpo de Bomberos, 4% sobre primas vendidas	23 283
Al Instituto Nacional de Estadística y Censos, 0,5% sobre primas vendidas	2 914
Cargas patronales	13 094
Impuesto sobre los intereses Título Valores	8 579
Aporte situación COVID19 - CNE	1 000
SUBTOTAL	48 871

DESPUES DE UTILIDAD BRUTA

Impuesto sobre la renta	26 831
Participaciones Legales - RT	-
Participaciones Legales - SOA	8 351
Participaciones Legales - Cosechas	-
Participaciones Legales - Ley de Prot. Trab.	6 519
Participaciones Legales - CCSS	3 260
Participaciones Legales - CNE	1 956
Dividendos al Estado	13 364
SUBTOTAL	60 280

**TOTAL DE APORTES QUE AFECTARON
RESULTADOS** **109 151**

APORTES EXTRAORDINARIOS FUERA DE RESULTADOS

Concepto	2020
Aporte situación COVID19 - Ley 9847	75 000
TOTAL	75 000

Fuente: Subgerencia General Financiera (correo de fecha 08/03/2021)



Por su parte, el principal rubro de los ingresos del Instituto que ayudan a la creación de valor público anterior proviene de la venta de seguros, que al cierre del 2020, representa un monto según estados financieros de ₡618.408 millones, producto de la venta de pólizas de seguros en diferentes actividades, incluye las primas de seguro como: accidentes y salud, automóviles voluntario y obligatorio, cosechas, patrimoniales, marítimo, crédito a la exportación, ganado y otros seguros. Adicionalmente, incluye, primas de reaseguros tomados en el exterior, primas reaseguros tomados localmente, recuperación de reaseguros cedidos y otros reaseguros. Dicho dato se considera un logro importante, dado que durante el año 2020, producto de la pandemia, el ingreso por primas se vio impactado debido a la cancelación de pólizas de los clientes, caída de nueva demanda, solicitud de prórrogas en los pagos de primas y menor reporte de planillas.

El segundo rubro en importancia corresponde a los ingresos financieros, por un monto de ₡181.996 millones, que corresponden a los ingresos generados por la realización de inversiones financieras tales como bonos, acciones, certificados de inversión, certificados de depósitos a plazo, títulos de propiedad, certificados de participación hipotecaria y otros instrumentos financieros, fondos de inversión, etc, tanto a nivel local como internacional. También, estos ingresos, representan un gran logro, dado que los mismos se vieron impactados por la necesidad de mantener un mayor nivel de liquidez para hacer frente a la pandemia, lo cual se traduce en menores ingresos por intereses. Además, la incertidumbre alrededor del futuro comportamiento de las tasas de interés limitó la posibilidad de generar ganancias de capital. Por otro lado, se otorgaron algunos arreglos de pago en los créditos de clientes corporativos que también se han visto seriamente afectados por la situación.

Ejecución Presupuestaria

Ingresos

A continuación, se presentan los ingresos de la institución al 31 de diciembre del 2020.

Tabla N°2
Informe de Ejecución Presupuestaria de Ingresos
Al 31 de diciembre de 2020

Cuenta	Ingresos presupuestados	Ingresos Reales	% Ejecución	% Participación
Ingresos corrientes	705 546,8	731 883,2	103,7	
1. Ingresos no Tributarios	705 546,8	731 883,2	103,7	60,0%
-Venta de servicios	581 433,5	612 560,6	105,4	
° Venta de seguros	547 850,9	582 106,1	106,3	47,7%
° Reaseguros	33 085,0	30 215,9	91,3	2,48%
° Alquileres	259,5	166,2	64,0	0,0%
° Otros servicios	238,1	72,5	30,4	0,0%
-Renta de activos financieros	115 987,3	99 447,8	85,7	8,1%
-Multas y sanciones	0,0	406,8	0,0	0,0%
-Intereses moratorios	74,6	407,9	546,6	0,0%
2. Otros ingresos no Tributarios	8 051,3	19 060,1	236,7	
-Ingresos varios no especificados	8 051,3	19 060,1	236,7	1,6%



Ingresos de capital	277 126,7	488 470,6	176,3
1. Venta de Activos	10,0	16,4	164,0
2. Recuperación de préstamos y otras inversiones	273 665,6	469 690,2	171,6
-Recuperación préstamos Sector Privado	8 245,6	9 070,1	110,0
-Recuperación de otras inversiones	265 420,0	460 620,1	173,5
3. Otros ingresos de capital	3 451,1	18 764,1	543,7
Total	982 673,5	1 220 353,9	124,2
			100%

Nota: El presupuesto de ingresos no incluye ingresos presupuestados por ₡363.837,5 millones correspondientes a recursos de vigencias anteriores, así como ₡525.202,1 millones referentes a ingresos reales, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Ingresos Corrientes

Según se puede observar en la tabla anterior, los Ingresos No Tributarios percibidos por parte del INS al 31 de diciembre del 2020, alcanzaron un 103,7% del monto presupuestado. Con un porcentaje de participación de un 47,7% respecto del presupuesto total, que representan los ingresos medulares de la institución, se menciona el subgrupo de “Venta de Seguros”, cuya ejecución alcanzó el 106,3% al 31 de diciembre del 2020.

El subgrupo que presenta mayor porcentaje de ingresos percibidos con respecto al presupuesto corresponde a los “Intereses moratorios”, con un 546,6% de ejecución en el cual se registran los ingresos por arreglos de pago y otros intereses moratorios cobrados en las distintas líneas de seguros. Resalta además “Otros ingresos no tributarios”, el cual alcanzó una ejecución del 236,7% que engloba los ingresos percibidos por concepto de recuperaciones, comisiones por servicios recaudados, servicios brindados (ingresos por concepto de alquiler de espacio físico, cobros por servicios brindados a las subsidiarias del INS, entre otros) y los ingresos por la administración de inversiones.

El grupo de “Reaseguros” presenta un 91,3% de ejecución, en este se registran las recuperaciones por siniestros en reaseguros cedidos, sea automático o facultativo, con una participación equivalente al 2,5% del presupuesto total.

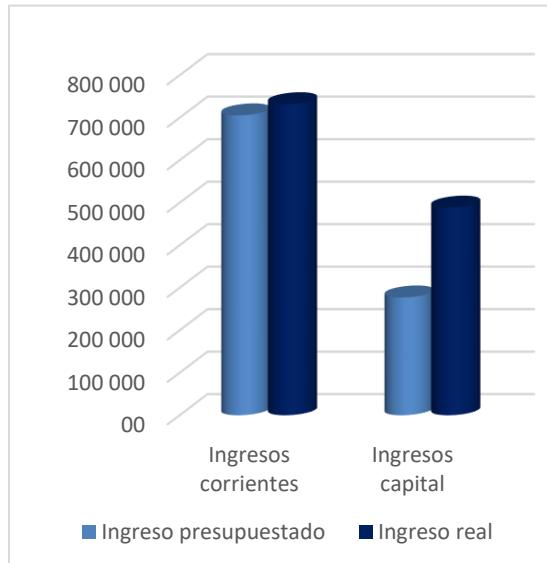
Asimismo, destaca el subgrupo de “Renta de Activos Financieros” que representa un 8,1% de participación de los ingresos, y muestra una ejecución del 85,7% producto de los intereses sobre títulos valores y otras rentas de activos financieros (intereses sobre cuentas corrientes y diferencias de cambio).

Finalmente, las subpartidas de “Alquileres” y “Otros servicios” con una ejecución del 64,0% y 30,4% respectivamente, donde se registran ingresos por alquiler de espacio físico y bastidores del Poder Judicial, así como los ingresos asociados a servicios culturales y recreativos por la venta de entradas al Museo del Jade y de la Cultura Precolombina dada principalmente en el primer trimestre del año, previo a las directrices del Ministerio de Salud.

En resumen, la ejecución presupuestaria de ingresos se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico N°1
Ejecución Presupuestaria de Ingresos
Al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Ingresos de Capital

Los Ingresos de Capital alcanzaron un 176,3% de ejecución respecto del monto total presupuestado. De acuerdo con el porcentaje de participación, se cita el subgrupo de “Recuperación de otras inversiones”, cuya ejecución fue de 173,5%, que responde a los vencimientos de las inversiones de largo plazo.

Egresos

A continuación, se presenta la importancia relativa de cada programa presupuestario con respecto al presupuesto total y el porcentaje de ejecución de cada uno.

Tabla N°3
Informe de Ejecución de Presupuesto de Egresos por Programa
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)

Programa	Presupuesto por Programa	Participación relativa	Gasto Ejecutado por Programa	% Ejecución
Dirección Superior y Administración	534 538,7 ⁽¹⁾	40,9	490 191,3	91,7
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo	773 363,0	59,1	683 532,9	88,4
Total	1 307 901,7	100,0	1 173 724,2	89,7

⁽¹⁾ Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ¢38.609,3 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

De acuerdo con lo mostrado en la tabla anterior, dentro de la programación de gasto institucional se ha destinado el mayor porcentaje de sus recursos financieros al programa 02 “Servicio de Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo”, cuya ejecución alcanzó el 88,4%; siendo este programa el que centraliza el pago de obligaciones por contratos de seguros (siniestros) y reaseguros.

El programa 01 “Dirección Superior y Administración” con una participación relativa del 40,9% tiene una ejecución del 91,7% al 31 de diciembre del 2020, siendo más significativa en el grupo de Activos Financieros donde se respaldan las adquisiciones de valores en diferentes sectores del mercado, tal y como se indicó anteriormente.

Tabla N°4
Informe de Ejecución de Presupuesto de Egresos por
Clasificación Económica del Gasto
Al 31 de diciembre de 2020

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Gastos Corrientes	788 957,8	58,6%	704 933,0	89,3%
-Remuneraciones	69 871,3	5,2%	66 730,5	95,5%
-Servicios	566 236,1	42,1%	492 631,2	87,0%
° Comisiones por ventas de seguros	63 796,7		56 229,5	88,1%
° Reaseguros	72 200,0		72 093,9	99,9%
° Obligaciones por contratos seguros	350 907,0		292 461,6	83,3%
° Otros servicios	79 332,4		71 846,2	90,6%
-Materiales y Suministros	13 105,9	1,0%	11 149,9	85,1%
-Intereses y Comisiones	2 650,0	0,2%	1 944,9	73,4%
-Transferencias Corrientes	137 094,5	10,2%	132 476,6	96,6%
Gastos de Capital	12 344,3	0,9%	8 562,4	69,4%
-Bienes Duraderos	12 344,3		8 562,4	69,4%
Transferencias Financieras	506 599,6	37,6%	460 228,8	90,8%
-Concesión de préstamos	11 599,6		8 789,1	75,8%
-Adquisición de valores	495 000,0		451 439,6	91,2%
-Otros activos financieros	0,0		0,0	-
Total (1)	1 307 901,7	97,1%	1 173 724,2	89,7%

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡38.609,3 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación, lo que equivale al 2,9%.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

En cuanto a la evaluación general, según se muestra en tabla anterior, la ejecución presupuestaria del INS al 31 de diciembre del 2020 es de un 89,7%. Entre las partidas con mayor porcentaje de ejecución está la de “Transferencias Corrientes” con un 96,6%, que respaldan el pago de transferencias a distintas entidades, dentro de la cual se destaca el aporte del 4% al Benemérito Cuerpo de Bomberos y el aporte al Ministerio de Hacienda del 25% sobre las utilidades del INS, en apego al Artículo 10 del Capítulo IV Disposiciones Varias de la Ley 8653 “Ley Reguladora del Mercado de Seguros”; el aporte al INEC, que entró en vigencia a mediados de junio del 2019. De igual forma la transferencia realizada al Ministerio de Hacienda por ₡75.000,0 millones para la atención de la declaratoria de emergencia con motivo de la pandemia COVID-19, Ley 9847 publicada en el Alcance 118, Gaceta 115 del 19 de mayo del 2020.



La partida de "Servicios", con un 87,0% de ejecución, que corresponde fundamentalmente al pago de siniestros, comisiones y reaseguros que resultan como obligaciones por la firma de contratos de seguros. Además, está la de "Transferencias Financieras" con una participación relativa del 37,6% y registra una ejecución del 90,8%, cuyo egreso de mayor relevancia concierne a las adquisiciones de valores en diferentes sectores del mercado para desarrollo de la actividad de inversión. Es importante indicar que el uso de las subpartidas de este grupo está en función de la estrategia de inversión y de los diferentes negocios que surjan. Cabe señalar que, la ejecución de la partida de "Intereses y Comisiones", depende de la dinámica de inversión que se realice y el comportamiento del tipo de cambio, siendo que muestra una ejecución para este período del 73,4%.

Por otra parte, en el caso de los "Bienes Duraderos", su ejecución está sujeta a los contratos en trámite, permisos, cronogramas ajustados y otros aspectos, tanto internos como externos, que le impactan.

Aunado a lo indicado para las partidas de "Transferencias Financieras" y "Bienes Duraderos", producto de la pandemia, se realizaron diversos análisis, determinando la necesidad de limitar su uso y dar prioridad a lo esencial, sin afectar la operativa de la institución.

Este aspecto trasciende a las demás partidas, siendo que se centralizaron recursos a nivel interno, para su control y administración, y así, reducir el gasto correspondiente a la subpartida de Transferencias Financieras relacionado con la adquisición de títulos valores, el cual está en función de la estrategia de inversión y de los diferentes negocios que surjan.

Programa 1 Dirección Superior y Administración

Tabla N°5
Presupuesto de Egresos
Al 31 de diciembre del 2020
(En millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	28 027,6	5,2%	26 557,6	94,8%
Servicios	52 346,6	9,8%	47 615,9	91,0%
Materiales y Suministros	12 918,0	2,4%	10 999,6	85,1%
Intereses y Comisiones	2 360,5	0,4%	1 769,2	75,0%
Activos Financieros	320 476,0	60,0%	291 841,8	91,1%
Bienes Duraderos	12 033,7	2,3%	8 257,4	68,6%
Transferencias Corrientes	106 376,3	19,9%	103 149,7	97,0%
Total	534 538,7	100%	490 191,3	91,7%

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡7.716,2 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

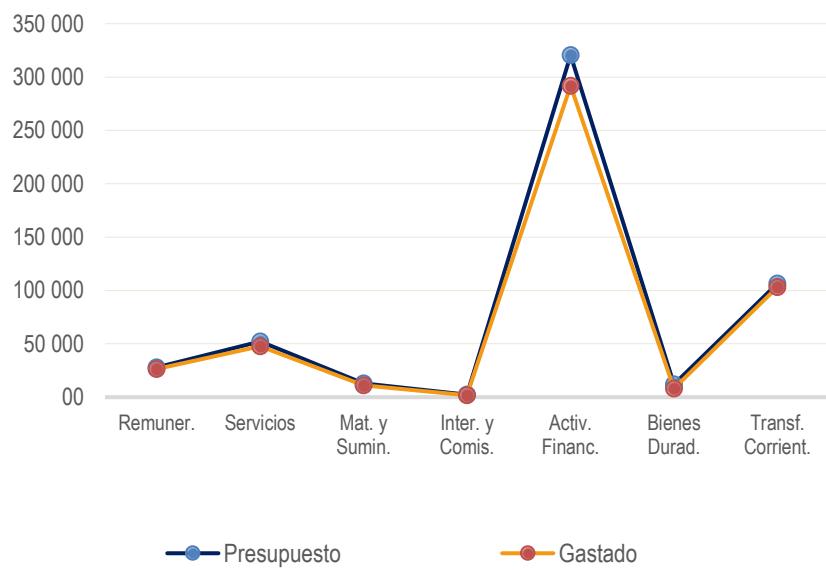


Según se muestra en la tabla anterior, la partida de mayor participación es la de "Activos Financieros" con un presupuesto de ₡320.476,0 millones, equivalente a un 60,0% del presupuesto total asignado en el Programa 01, cuya ejecución alcanzó un 91,1%, derivado de la adquisición de valores con vencimientos superiores a un año, donde la dinámica de inversión se ve impactada por las colocaciones a largo plazo en el Gobierno Central.

De seguido, la partida de "Transferencias Corrientes" muestra una ejecución del 97,0% siendo el principal gasto la transferencia realizada al Ministerio de Hacienda para la atención de emergencia producto de la pandemia por COVID-19. Asimismo, lo correspondiente al 25% de utilidad que establece el artículo 10 del Capítulo IV Disposiciones Varias de la Ley 8653 "Ley Reguladora del Mercado de Seguros" y el aporte a la Comisión Nacional de Emergencias.

La partida de "Intereses y Comisiones" registra una ejecución del 75,0% relacionada con los intereses sobre las obligaciones de inversión y diferencial cambiario. Asimismo, la partida de "Servicios" con una participación del 9,8% del presupuesto asignado, presenta una ejecución del 91,0%, que respalda una serie de gastos propios de las actividades de apoyo realizadas en este programa.

Gráfico N°2
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)



**Programa 2
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo**

**Tabla N°6
Presupuesto de Egresos
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)**

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	41 843,7	5,4%	40 172,9	96,0%
Servicios	513 889,5	66,4%	445 015,2	86,6%
Materiales y Suministros	187,9	0,0%	150,3	80,0%
Intereses y Comisiones	289,5	0,0%	175,6	60,7%
Activos Financieros	186 123,7	24,1%	168 387,0	90,5%
Bienes Duraderos	310,6	0,0%	305,0	98,2%
Transferencias Corrientes	30 718,2	4,0%	29 326,9	95,5%
Total	773 363,0	100%	683 532,9	88,4%

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

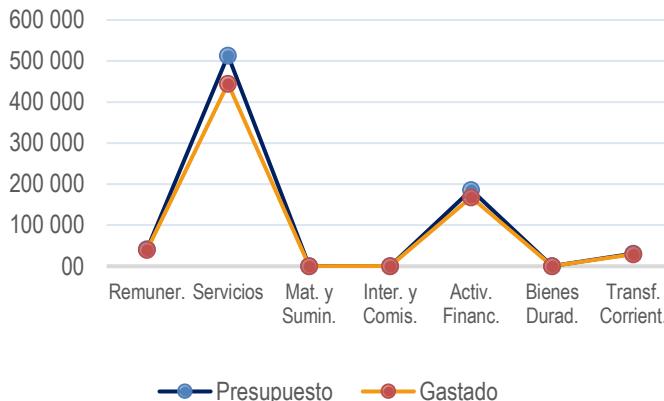
Para el Programa 02, la partida “Transferencias Corrientes” presenta una ejecución del 95,5%, donde destaca el aporte del 4% al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 40. -Financiamiento del Cuerpo de Bomberos de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Además, incluye el pago correspondiente al Consejo de Salud Ocupacional en cumplimiento con la Ley 6727, artículo 205 “Aporte al Consejo de Salud Ocupacional del 50% de los excedentes del Régimen de Riesgos del Trabajo” y el aporte al INEC a través del Ministerio de Hacienda, aprobado mediante modificación a la Ley del INEC y del Mercado de Seguros, a partir de junio 2019.

Asimismo, la partida que presenta una mayor participación es la de “Servicios” con un 66,4% respecto del total asignado y posee subpartidas que tienen una relación directa con la parte medular de la institución, como lo son las ventas de seguros, con un presupuesto de ₡513.889,5 millones, el cual incluye entre otros conceptos, reaseguros y obligaciones por contratos de seguros (siniestros) y pago de comisiones por ventas de seguros, con una ejecución del 86,6%, cuyo porcentaje está impactado por la situación actual de la pandemia, principalmente en la subpartida de obligaciones por contratos de seguros (siniestros).



**Gráfico N°3
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)**



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

1.2. Talento Humano

- **Planilla del Instituto Nacional de Seguros**

Se clasifica en cuatro niveles ocupacionales, a saber: profesional, operativo, superior ejecutivo y técnico, de los cuales, al mes de diciembre 2020, estuvo conformada por 2.533 personas, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N°7
Personal del INS por nivel ocupacional
Al 31 de diciembre 2020**

Nivel ocupacional	Cantidad personal
Ejecutivo	182
Operativo	732
Profesional	1021
Técnico	598
Total	2533

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento (oficio SDCT-00501-2021 del 16/02/2021)

1.3. Recursos Materiales

El Instituto Nacional de Seguros mediante la Subdirección de Servicios Generales, establece y evalúa las políticas para el suministro y empleo adecuado de los servicios de apoyo y materiales de la Institución, con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo y oportuno de las funciones a su cargo.

A continuación, se presenta el detalle y gestiones realizadas en relación con temas constructivos, análisis de gestión de compras, procesos de contratación administrativa, conservación de los bienes muebles e inmuebles, equipos de la institución, flotilla vehicular, entre otros:

**a) Compras de Consumo Masivo**

- Se tramitaron 378 líneas de compra de suministros y formularios, productos necesarios para garantizar la operativa institucional a lo largo del período.
- Se requirieron 4 procesos de compra por requerimiento de implementos (158 líneas en total) y 5 procesos de compra de medicamentos (107 líneas en total).
- Se realizaron 13 procesos de compra ordinaria para implementos médicos y 17 de medicamentos, permitiendo alcanzar un nivel de servicio del 96%, porcentaje que supera la meta definida en un 87,5%.
- Se generaron 740 procesos de compras de emergencia, 21% menos que la cantidad correspondiente al año anterior y contención del gasto en un 45%, ahorro que impacta directamente a los gastos cargados a siniestros.
- Se desarrollo el plan de rescate en el III Nivel de la RSS que evita las pérdidas económicas asociadas a obsolescencia de productos, con un ahorro de ₡34,217,476.
- Se realizó el traslado de implementos médicos al catálogo de suministros representando un ahorro anual de compra de ₡48,984,640.00.

b) Regencia, Logística y Cadena de Abastecimiento:

- Debido a la situación generada a raíz de la pandemia se requirió un despliegue en el departamento con el propósito de cubrir las necesidades ordinarias y extraordinarias de abastecimiento.
- Mejoras en la gestión de inventario, destrucción de insumos, inventario muerto.
- Ahorro de viáticos por más de 1,5 millones de colones.
- Descenso del 44% en los rechazos ad-portas al comparar el primer semestre con el segundo de este período.
- Disminución en el error de despacho desde la droguería por parte del personal de salud de planta.
- Cierre del inventario anual 2020 con una eficiencia del 99,99%, esto pese a la cantidad de líneas, diversidad de tipos de bienes, segmentación por lotes, etc.
- Optimización de la capacidad instalada en el servicio de abastecimiento, dada la toma de medidas de mejora en el proceso, como digitalización del 100% de los documentos de pago, revisión del procedimiento, inclusión de las peticiones de servicios por medio de sistema SAS, solución para la administración de servicios y acompañamiento de la gestión contractual, logrando mejoras en el tiempo y control del catálogo institucional e inmediatez de pagos.



- Servicio 24/7 en ropería requerida para la atención de pacientes de CEACO, ubicado en el cuarto piso del Hospital de Trauma, garantizando el abastecimiento de ropa textil de manera eficiente con calidad, para el período de julio a octubre.

c) Flotilla Vehicular

- Compra de camión de Carga Hino 500, mediante el contrato 2019CD-000364-0001000001 cubriendo la necesidad de movilizar activos para la RSS producto del crecimiento en infraestructura, equipamiento médico y activos en general.

Imagen N°1

Vehículo entregado según contrato 2019CD-000364-0001000001



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Vehículos de Salvamentos trasladados a la Flotilla Institucional

Imagen N°2

Vehículos incluidos a la Flotilla Institucional



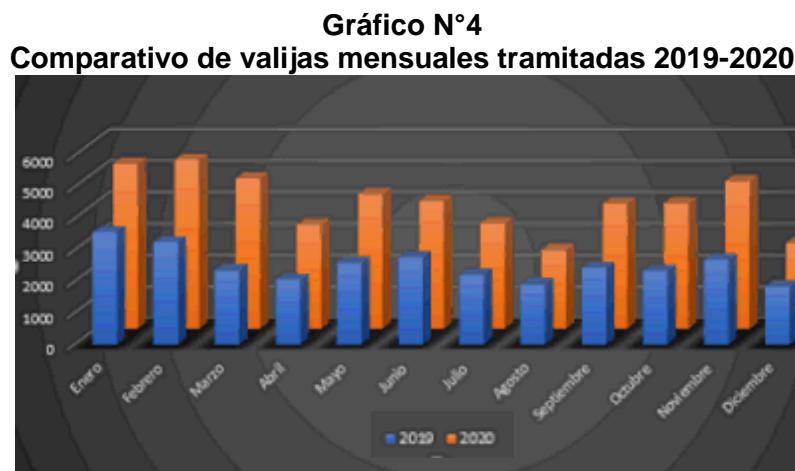
Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Se adjudicó la contratación 2020LA-000036-0001000001 Servicios de Transporte Modalidad Taxi según demanda.
- Disminución de las solicitudes de vehículos e incremento del requerimiento por kilometraje de estos, dado que se limitaron las giras y servicios de inspección, no obstante, se brindó refuerzos a nivel logístico para atender otras necesidades, incrementando la distancia recorrida y consumo de combustible.



d) Gestión de documentos

- Crecimiento de la cantidad de trámites de distribución de valijas en Mensajería Corporativa, adicionando las gestiones que responden a las nuevas modalidades de traslado de documentación y distribución de recetas a los pacientes de la Red de Servicios de Salud a nivel nacional, como resultado de la emergencia nacional; esto evidencia el aumento de la utilización de este servicio, el cual muestra un crecimiento cercano al doble mensual registrado en comparación con el año anterior. Según se muestra:



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Adquisición de una máquina destructora de papel de reciclaje, permitiendo pesar y contabilizar la cantidad de papel de reciclaje procesado, registrando en un año 111 410 kilos de papel para reciclaje por la gestión ordinaria y documentos que caducaron su vigencia legal y administrativa.
- Como parte de los procesos de mejora, se creó el proceso de recepción de documentos mediante la plataforma multiservicios, centralizando la recepción de documentos y su respectiva distribución, eliminando el ingreso de mensajeros externos para mitigar el riesgo de contagio.

Gráfico N°5
Recepción de Documentos del Departamento de Gestión Documental



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



e) Traslado de activos por implementación de Teletrabajo

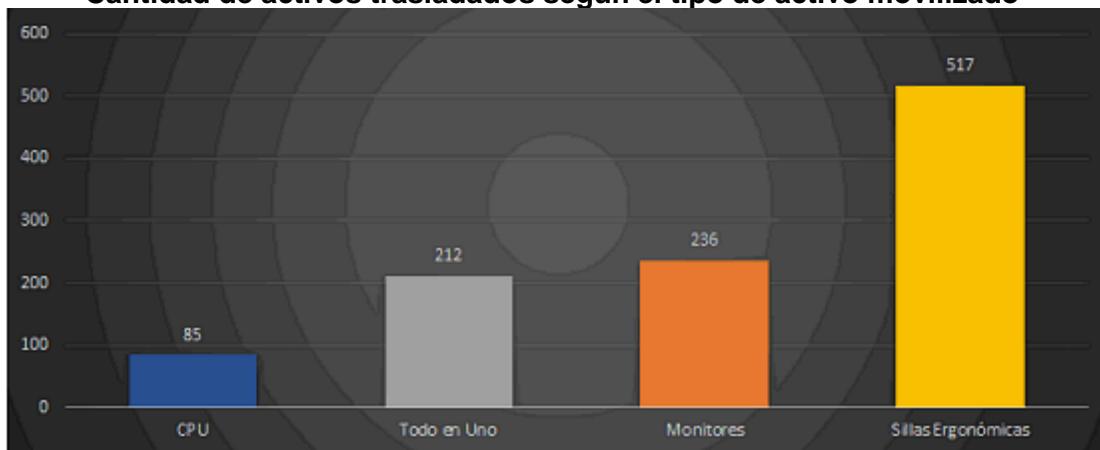
- En atención a las directrices impartidas por el Gobierno y por la situación de la pandemia, la Institución implementó el teletrabajo, mismo que generó el traslado de equipos y sillas a la casa de habitación del personal, contabilizando la cantidad de trasladados expuestos a continuación:

Gráfico N°6
Casos mensuales atendidos de traslado de activos para teletrabajo



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Gráfico N°7
Cantidad de activos trasladados según el tipo de activo movilizado



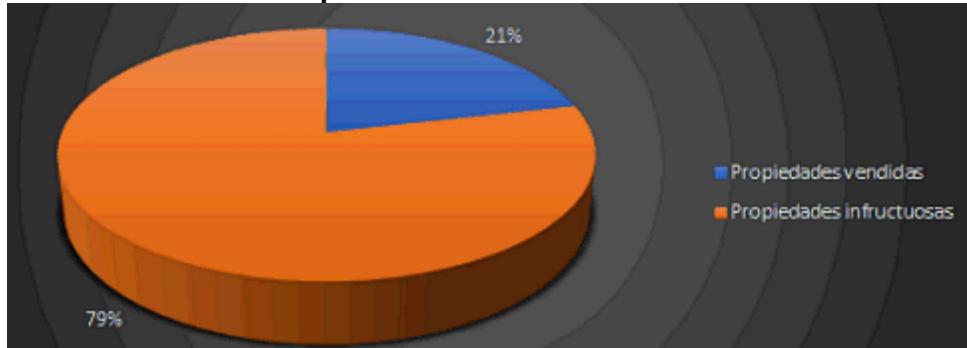
Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

f) Procesos de venta de activos

- En los últimos seis meses del año 2020 se llevaron a cabo cuatro procesos de licitación, todo de manera remota vía Forms o virtual, como el remate de vehículos. Según se muestra:
 - De las Propiedades en venta para la Licitación 2020-01 se colocó un 21% del cartel, teniendo un 79% del mismo con resultado infructuoso.



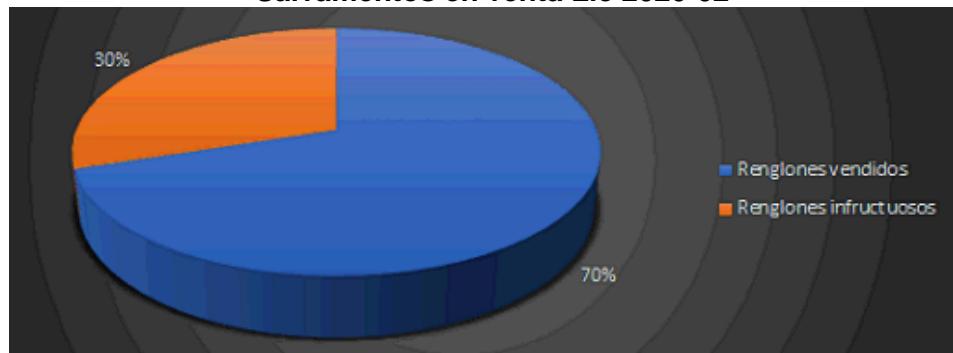
**Grafico N°8
Propiedades en venta Lic 2020-01**



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Para los Salvamentos en venta, según Licitación 2020-02 obtuvo una colocación de 70% de los renglones ofertados, dejando un 30% de los mismos como infructuosos.

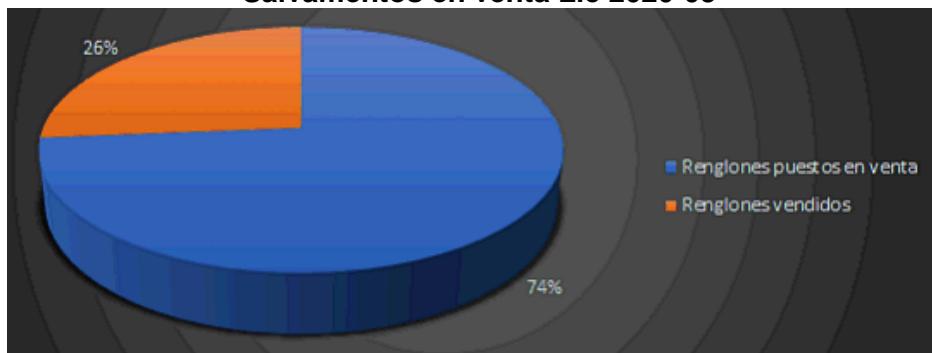
**Gráfico N°9
Salvamentos en venta Lic 2020-02**



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- En un segundo proceso de venta de Salvamentos (Licitación 2020-03) se obtuvo una colocación de 74% de los renglones ofertados, dejando un 26% de los mismos como infructuosos.

**Gráfico N°10
Salvamentos en venta Lic 2020-03**

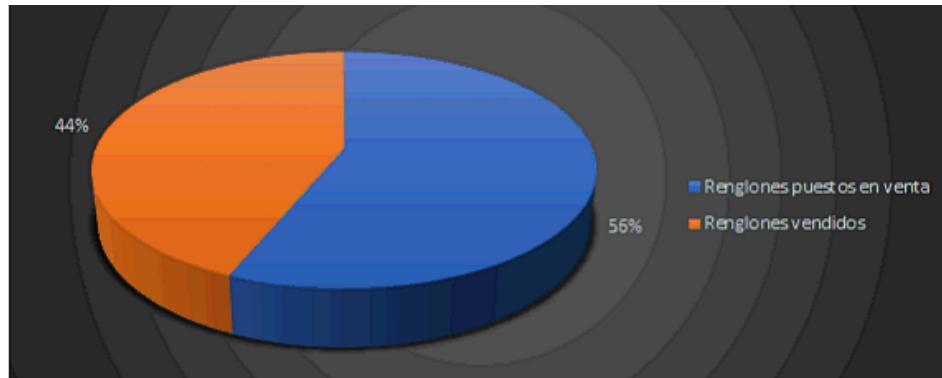


Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



- El proceso de venta de Vehículos, bajo el número de licitación 2020-04 se obtuvo una colocación del 56% de los reglones puestos en venta, manteniendo infructuoso un 44%.

**Gráfico N°11
Salvamentos en venta Lic 2020-04**



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

g) Mantenimiento hospitalario y de equipo médico

**Tabla N°8
Proyectos de Mantenimiento hospitalario
Al 31 de diciembre de 2020**

UNIDAD DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO 2020
Supervisión de ejecución de mantenimientos preventivos y/o correctivos de proveedores.
Atención de mantenimientos correctivos y de emergencia.
Ejecución de rutinas y mantenimientos preventivos.
Proceso de cambio de luminarias a LED por servicios en el Hospital de Trauma.
Reparación de vidrios dañados en muro cortina del Hospital de Trauma.
Trabajos de Remodelación Etapa 1 Edificio Amarillo: Traslado del Servicio de Seguros Personales.
Trabajos de Remodelación Etapa 2 Edificio Amarillo: Habilitación área de enfermería, sala de procedimientos y consultorio de Triage.
Trabajos de Remodelación Etapa 3 Edificio Amarillo: Mejora de ambientación en área de Seguros Personales.
Trabajos de Remodelación y Habilitación Punto de Servicio y Farmacia de Seguros Personales
Trabajos Remodelación Farmacia de Consulta Externa.
Trabajo habilitación de acceso por Capilla a Oficinas y Consultorios de Rehabilitación.
Trabajos de Mantenimiento a la infraestructura de Casetas de Seguridad.
Trabajos de Remodelación Edificio Negro: Habilitación de Oficinas y Bodega para Soporte de TI – Habilitación de Talleres y Bodega de Equipo Médico.
Trabajos de Habilitación Talleres de Mobiliario Fino en Módulo I.
Confección de muebles por parte de Taller de Mobiliario Fino (muebles proyecto Telire, cajas tipo transfer para farmacia Edificio Amarillo, cajas para placas de nombres de médicos para UVI, pintura de puertas área de Seguros Personales, mueble barra para cafetín Sede La Merced, estante para área de comedor de Monitoreo del HDT, zapateras para CEDINS, confección de mueble de cocina para Limón, mueble para



colocar bastones para Seguridad en Oficinas Centrales, mueble para colocar chalecos de Seguridad en Oficinas Centrales, estante para Rehabilitación).
Traslado de bodegas de Mantenimiento del Hospital de Trauma a Módulo I
Mejora en procedimientos y controles de bodegas de Mantenimiento.
Implementación de nuevos procedimientos y controles de bodegas de Mantenimiento.
Modelo de trabajo integrado entre Unidades de Mantenimiento del Hospital – Complejo de Salud – Taller de Mobiliario Fino – Data Center Alterno (Mantenimiento Hospitalario).
Apoyo en solicitudes de trabajo de Mantenimiento General y Regionalización.
Atención de necesidades por pandemia COVID-19 (apoyo en instalación y habilitación de carpas del CEACO-CCSS, habilitación de sala de espera y puesto de atención en Torre de Parqueos, habilitación de lavatorios al ingreso y salida de Torre de Parqueos, instalación de acrílicos en puestos de atención al cliente y recepciones, habilitación de cuarto nivel ala sur del Hospital de Trauma para uso del CEACO para atención de pacientes, implementación y aplicación de protocolos y procedimientos de seguridad y prevención para COVID-19 para personal y proveedores en Complejo de Salud – HDT y Unidad de Mantenimiento).
Atención de trabajos varios solicitados por Gerencia sobre caídas de pacientes.
Trabajos de pintura consultorios de UVI.
Trabajos de reparación y pintura de paredes en consultorios de Consulta Externa.
Trabajos de reparación de paredes en área de Terapia Ocupacional de Rehabilitación del Complejo.
Atención de filtraciones de agua en Módulo de Interconexión.
Trabajos de remodelación en edificio del Albergue para Habilitación.
Trabajos de cerramiento puntos de acceso de mapaches en edificios del Complejo de Salud.
Trabajos de pintura en Oficina de UPINS.
Trabajos de pintura para demarcación de pasos peatonales y áreas de parqueo.
Reparación y pintura de paredes en área de comedor ubicado en el sótano del edificio Módulo I.
Cambio total de dispensadores de toallas y de jabón en Hospital y edificios del Complejo de Salud.
Colocación de porcelanato en paredes del área de Cocina del Hospital.
Habilitación de puntos para Kolbi TV.
Reparación de paredes y pintura área de Imágenes Médicas del HDT.
Reparación y pintura de paredes acceso principal pasillo del HDT.
Reparación y pintura cielos de quirófanos.

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Se han asumido los mantenimientos correctivos y preventivos por las camas eléctricas marca Savion, labor que anteriormente se efectuaba por medio de un contratista y la mano de obra está valorada por el mismo por un monto de: ₡71,955,553,801, del cual se ha generado un ahorro equivalente a: ₡41,274,785,580.
- Se habilitaron 258 sillas de ruedas con piezas y partes de equipos reutilizables, lo que ha significado tenerlas disponibles para las unidades usuarias solicitantes, sin inversión adicional.



h) Proyectos de construcción

- Proyectos llevados a cabo según su estado de construcción:

**Tabla N°9
Proyectos de construcción
Al 31 de Diciembre de 2020**

Proyectos concluidos
Reforzamiento y remodelación del edificio la Merced
Sistema de Filtrado de Lodos en la Planta de Tratamiento del Hospital Del Trauma
Habilitación Centro de contingencia
Remodelación Jardín Infantil
Remodelación Centro de Monitoreo Piso 10 Ofi. Centrales
Remodelación Sede del Este.
Remodelación Sede Merced y Sede Virtual.
Proyectos en ejecución
Proyecto de Sede y Centro de Salud de Ciudad Quesada
Proyecto Centro de Salud de Heredia
Proyecto Centro de Salud de Alajuela
Proyecto Centro de Salud de Cartago
Proyecto Centro de Salud de Guadalupe
Proyecto elevadores de oficinas centrales
Remodelación de Rayos X Liberia
Proyectos en proceso de diseño
Remodelación de la farmacia y construcción de área de unidad de mezclas intravenosas y bodega
Construcción Banco de Tejidos y Huesos
Remodelación de la Torre Administrativa – Traslado de Recursos Humanos
Remodelación y ampliación de la Unidad de Transportes del Complejo Hospitalario de la Uruca
Remodelación y Ampliación de Nutrición HDT piso 0
Remodelación y ampliación de CEYE-HDT piso 0

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Ahorros producidos en los procesos de consultoría que asciende a la suma de ₡922,552,479.81, según la siguiente tabla:

**Tabla N°10
Ahorro en consultoría
Al 31 de diciembre de 2020**

Proyectos	Costo del proyecto	Ahorro en consultoría
Habilitación Centro de contingencia	₡81 622 094,00	₡12 855 479,81
Remodelación Jardín Infantil	₡125 000 000,00	₡19 687 500,00
Remodelación Centro de Monitoreo Piso 10 Ofi. Centrales	₡208 000 000,00	₡32 760 000,00
Proyecto de Sede y Centro de Salud de Ciudad Quesada	₡4 372 000 000,00	₡174 880 000,00
Proyecto Centro de Salud de Heredia	₡5 940 000 000,00	₡237 600 000,00
Proyecto Centro de Salud de Alajuela	₡5 476 800 000,00	₡219 072 000,00
Remodelación de Rayos X Liberia	₡27 000 000,00	₡4 252 500,00
Remodelación de la farmacia y construcción de área de unidad de mezclas intravenosas y bodega	₡245 000 000,00	₡38 587 500,00
Construcción Banco de Tejidos y Huesos	₡305 000 000,00	₡48 037 500,00
Remodelación de la Torre Administrativa – Traslado de Recursos Humanos	₡162 000 000,00	₡25 515 000,00
Remodelación y ampliación de la Unidad de Transportes del Complejo Hospitalario de la Uruca	₡168 000 000,00	₡26 460 000,00
Remodelación y Ampliación de Nutrición HDT piso 0	₡160 000 000,00	₡25 200 000,00
Remodelación y ampliación de CEYE-HDT piso 0	₡366 000 000,00	₡57 645 000,00
Total		₡922 552 479,81

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



i) Remodelaciones

- Remodelaciones e instalaciones realizadas con prioridad estratégica relacionadas con el PEI:

**Tabla N°11
Remodelaciones e instalaciones**

Lugar de Instalación	Fecha de Instalación	Costo de remodelación o Instalación.
Secretaría de Actas P-13	30/7/2020	₡431 641,50
Archivo Central CSADM-Curridabat	3/9/2020	₡9 213 738,01
Valoración Inicial UVI- Ins-Salud	4/9/2020	₡3 023 939,71
Farmacia de la RSS- Ins-Salud (CEDINS)	31/7/2020	₡431 641,50
CSR de Ciudad Quesada (CEDINS)	18/8/2020	₡14 359 400,29
Sede de Ciudad Quesada (CEDINS)	7/9/2020	₡29 144 398,39
Sede de Cartago	27/8/2020	₡3 151 278,02
Punto de Venta de Grecia	31/7/2020	₡437 172,93
Unidad de Vigilancia (M-1 Circuito Cerrado)	6/8/2020	₡5 055 717,34
Consultorios Médicos P-3	13/8/2020	₡3 848 108,85
Proyecto Monitoreo Informática P-10	30/7/2020	₡636 679,50

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Registro de otras remodelaciones requeridas, según metro cuadrado, las cuales consideran un total de 11 215m², de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla N°12
Registro de Remodelaciones según metro cuadrado**

Proyecto	
1	Sede la Merced, con una intervención en 1054m ² .
2	Sede del Este, con una intervención en 996m ² .
3	Sede de Tibás, con una intervención en 1233m ² .
4	Sede de San de Pedro, con una intervención en 879m ² .
5	Local para albergar temporalmente la Sede de Ciudad Quesada, con una intervención en 650m ² .
6	Propiedad de Ibis, con una intervención en 153m ² .

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

- Proyecto Telire

- Fecha inicio del Proyecto: mayo 2020.
- Área total aproximada intervenida: 6250m².
- Costos estimados Mano de Obra Pisos 8 y 4: ₡25.500.000,00
- Costos estimados Materiales Piso 8 y 4: ₡8.600.000,00
- Puestos de trabajo: Redistribuyendo entre 500 y 550 puestos de trabajo.
- Disminución de paneles: 400 paneles retirados del edificio.
- Orden en circuitos eléctricos y apagadores: redistribución de más de 75 circuitos eléctricos de tomacorrientes y de iluminación.
- Pintura interna de paredes: más de 250m².

**j) Contratación Administrativa****• Plan Anual de Compras 2021**

Este departamento analizó los requerimientos de compra a nivel institucional de las distintas dependencias para coordinar en el 2021, generando ahorros para la Institución como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N°13
Ahorro generado en revisión PAC 2021**

REQUERIMIENTOS	Cantidad	Monto
TOTAL REQUERIMIENTOS ANALIZADOS	1 069	₡21 136 637 707
TOTAL REQUERIMIENTOS APROBADOS	810	₡14 702 772 709
PARA INCLUIR EN PRESUPUESTO 2021		₡12 654 204 926
Más:		
stock para Informática		₡190 000 000
Cambio computadoras		₡64 510 000
TOTAL PARA INCLUIR EN PRESUPUESTO 2021		₡12 908 714 926
AHORRO C		₡6 179 354 999
Disminución porcentual		29,2%
AHORRO \$		\$10 113 510,64

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Se ha logrado a nivel de flujos una mejora sustancial en la formulación del Plan Anual de Compras, fomentando iniciativas de razonabilidad y aspectos estratégicos en los presupuestos institucionales, siendo que actualmente, previo a llevar el presupuesto que sustenta el PAC a la Comisión de Presupuesto, se realiza un proceso de alineamiento con todas las dependencias de la Institución.

Ahorros promovidos a partir de revisiones

Es importante indicar que este año en particular se realizó un trabajo con las dependencias del INS, tanto para las compras solicitadas para los años 2020 y 2021, generando en total acciones que permitieron los siguientes ahorros para la Institución:

**Tabla N°14**

**Resumen de los ahorros promovidos o generados por las revisiones
Al 31 de Diciembre 2020**

Rubro con ahorro	Monto
Disminución PAC 2021	6 179 354 999,00
Disminución extraordinarias 2020	398 825 123,00
Disminución en contratos INS Servicios	1 725 982 000,00
Desestimados PAC 2020	540 639 340,00
Resumen disminuciones(ahorros) ₡	8 844 801 462,00
Resumen disminuciones(ahorros) ₡ tc 623	\$14 197 113,10

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Ejecución PAC 2020

Este Departamento da seguimiento para que se logren finalizar los procesos de compra aprobados en el año, completando un 93% de estos, siendo que un 7% quedaron en estado avanzado de etapas de contratación y un 1% con alguna reconsideración o revisión para seguir el trámite.

Estos resultados muestran un avance prácticamente de todos los requerimientos de compra tanto programados en el plan de compras como aquellos surgidos de forma extraordinarios en el transcurso del año.

Los procesos en trámite en su mayoría corresponden a compras de recetas para pacientes con fechas del último trimestre 2020, de los cuales se inició la contratación y quedaron en estado avanzado para su adjudicación.

Tabla N°15
Registros de ejecución del Plan Anual de Compras

	Requerimientos aprobados en PAC 2020						
	Estado de procesos al cierre Dic 2020						
	Infraestructura	Licencias	Suministros	Servicios	Para la RSS (*)	Total	Porcentaje
En trámite	2	4	0	7	12	25	6,7%
Adjudicados / Finalizados	36	37	71	33	61	238	63,6%
Desestimado	6	1	88	3	10	108	28,9%
Suspenso	2	1	0	0	0	3	0,8%
Consumo vigentes	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	46	43	159	43	83	374	100,0%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Requerimientos extraordinarios gestionados en 2020

El Departamento de Compras ha venido promoviendo la planificación y el máximo aprovechamiento de los recursos, con motivo de la Declaración de Emergencia Nacional por COVID-19, se valoraron las necesidades extraordinarias de manera que realmente fueran esenciales, para la continuidad del negocio, para atender la Emergencia y en lo posible financiadas con presupuesto de los subprogramas caso contrario las dependencias tendrían que gestionar refuerzos.

Se generó un ahorro de una suma cercana a los ₡400 millones de colones producto del análisis y filtro realizado en la gestión del departamento.



Tabla N°16
Detalle de requerimientos extraordinarios gestionados
Al 31 de diciembre e 2020

DEPARTAMENTO DE CONTROL Y GESTIÓN DE COMPRAS					
RESUMEN COMPRAS EXTRAORDINARIAS					
AÑO 2020					
Unidad de Análisis	Cantidad de requerimiento		Monto		Diferencia
	Propuesto	Incluido en PAC 2020	Monto Propuesto	Incluido en PAC 2020	
Suministros	56	39	309 793 426,00	119 639 759,00	-190 153 667,00
Servicios	34	20	598 182 881,24	512 756 845,44	-85 426 035,80
TI - Infraestructura	52	41	3 144 207 875,14	3 011 512 051,21	-132 695 823,93
TI - Licencias	26	23	1 046 937 551,71	1 056 387 955,07	9 450 403,36
TOTALES	168	123	5 099 121 734,09	4 700 296 610,72	-398 825 123,37

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Requerimientos extraordinarios por COVID-19

Se analizaron 15 requerimientos de compra de bienes y servicios extraordinarios, derivadas a partir de la Declaración de Emergencia Nacional por COVID-19 entre ellos: solicitudes de licencias informáticas, dispensadores de alcohol, separadores acrílicos, portátiles para personal y que pudieran teletrabajar, diademas alámbricas, modificaciones en contratos para pacientes asegurados de los regímenes solidarios, entre otros.

Convenios INS con subsidiarias

Se coordinó cobros a subsidiarias por servicios brindados con recuperación e ingresos para el INS por ₡390 millones.

- **Procesos de contratación administrativa adjudicados**

Contratos con INS Servicios

Nuevos contratos suscritos en 2020 para contratar por INS Servicios, servicios auxiliares de apoyo a varias dependencias del INS tanto de dependencias de negocio como de apoyo.

Tabla N°17
Contratación adjudicada a INS Servicios

Contrato	Servicio
E20005E	Servicios de apoyo administrativo Selección de riesgos Seguros Personales
E20002E	Gestión virtual del Talento
E20035E	Prestación de servicios de abogacía, subrogación y servicios auxiliares en Cobros
E20041E	Inspección de Riesgos del Trabajo
E20043E	Servicios Complementarios
E20050E	Centro de Contactos con clientes Dirección de Mercadeo
E20001E	Centro de Servicios Técnico Profesionales
E20048E	Gestión de procesos Masivos Seguros Obligatorios
E19068E	Apoyo a la gestión comercial

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



Contratos adjudicados para servicios para la RSS

Dentro de los procesos adjudicados más importantes en cuanto al impacto en el servicio del HDT destacan:

- i. **Contratación exceptuada N°2020PP-000033-0001000001 E20033E**, contrato para la prestación de Servicios de Salud entre el Instituto Nacional de Seguros e INS-RED de Servicios de Salud. Vigencia a partir del 1 de septiembre del 2020.
- ii. **Licitación N°2019LN-000007-0001000001**, adquisición bajo modalidad de consignación, de materiales quirúrgicos de osteosíntesis, artroscopía y otros, para la resolución de fracturas y lesiones de los asegurados.
- iii. **Contratación exceptuada N°2020PP-000003-0001000001**, "Contratación de Hospital Externo para Servicios Quirúrgicos, Hospitalización y otros servicios complementarios"
 - **Procesos de contratación administrativa para suplir a la RSS bienes y servicios según convenio suscrito**

Con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios y Salud, el Departamento de Compras coordina con Proveeduría Institucional los procesos de contratación administrativa para suplir a la Red bienes o servicios que esta necesite para dar el servicio médico a los pacientes, con un porcentaje de ejecución del 96% del presupuesto final asignado al centro gestor 021501.

Lo anterior, según las tablas siguientes:

Tabla N°18
Procesos PAC 2020 con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios y Salud

Estado	Cantidad	%
Adjudicados / Finalizados	71	85,54%
En trámite Dpto. Adquisiciones RSS	3	3,61%
En trámite Dpto. Proveeduría	9	10,84%
Total	83	100%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Tabla N°19
Ejecución del presupuesto para contratos para uso de la RSS

Estado	Monto	%
Presupuesto	₡ 1.280.056.129	100%
Ejecutado	₡ 1.225.542.612	96%
Comprometido	₡ -	0%
Disponible	₡ 54.513.517	4%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



Coordinación con INS Servicios

Se realizó modificación al Contrato 2020PP-000002-0001000001 "Sistema de Evaluación de Desempeño", Anexo 2 "Servicio de Gestión de la Productividad" por medio de la empresa INS Servicios, para disponer de herramienta para Grupo INS para evaluación de desempeño (GVT).

Modificación al contrato E17023M "Tecnología de información y comunicación", se incluye el servicio #20 Servicio de automatización de procesos mediante robots (RPA).

Tabla N°20
Detalle de contratos coordinados con INS Servicios

Dependencia Involucrada	Cantidad de recursos	Fecha de Formalización	Nuevo contrato paquete completo
Centro de Servicios Técnicos Profesionales	4	16/1/2020	Se trasladaron al Contrato E20001E
Dirección de Mercadeo	1	21/3/2020	Se trasladó al Contrato E19068E
Subdirección de Créditos y Cobros	20	3/10/2020	Se trasladaron al Contrato E20035E
Centro de Servicios Complementarios	11	1/11/2020	Se trasladaron los recursos al Contrato E20043E
Departamento de Gestión de Procesos Masivos de Seguros Obligatorios	22	31/12/2020	Se trasladaron los recursos al Contrato E20048E
Total	58		

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Presupuesto 2020 ejecutado con pagos a INS Servicios

Se coordinó pagos a INS Servicios en este periodo por la suma de ₡18.603.825.941, según se muestra:

Tabla N°21
Registros de ejecución del presupuesto pagado a INS Servicios

Subpartida	Concepto	Ejecución	% ejecución
1.04.06.01	Servicios generales	₡ 18 603 825 940,98	92%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Propuesta modelo estratégico de servicio en Comisión de Gasto

Se presentó ante la Comisión de Gasto conformada por la Gerencia, los contratos con INS Servicios de mayor cuantía y se materializaron modificaciones que permitieron aplicar ahorros en presupuesto 2020 por ₡1.725.982.000.

Tabla N°22
Detalle de contratos modificados y el ahorro relacionado

Contrato	Descripción Servicio	Ahorro 2020	Motivo
E16007M	Multiasistencia Vehicular.	₡ 500 000 000,00	Cambio modalidad de cobro por demanda y Modificación base operativa de 75 a 54 plazas en Multiasistencia vehicular. SAS se redujo
E16007M	Multiasistencia Hogar	₡ 92 603 000,00	Disminución en servicio
E18045E	Consultoría Proyecto Servicios Hospitalarios Integrales.	₡ 204 321 000,00	Rescisión contrato. Se reconsidera inversión en proyectos de inversión
E19017E	Gestión Opr.Seguro Obligatorio Automotor.	₡ 12 175 000,00	Disminución jornadas aplica solo II sem 2020
E18001E	Gestión en Prevención.	₡ 4 883 000,00	Un recurso menos en Prevención
E16017M	Cajeros	₡ 64 000 000,00	Disminución de 12 cajeros en distintos puntos de servicio a partir del 12 de junio 2020.
E19052	Contrato productividad	₡ 106 000 000,00	Disminución en 10 personas en el contrato de productividad. (E19052E)
E18033E	Red de Proveedores Seg Personales	₡ 242 000 000,00	Traslado del personal médico del Centro de Gestión de Seguros Personales del INS a la Red de Servicios de Salud Disminución en contrato E18033E de Seguros Personales
E16007M	Multiasistencia Vehicular.	₡ 500 000 000,00	Enviado a Presupuesto en oficio CGC-01997-2020 / Aplicado según oficio PRE-00715-2020 del 7-8-2020
	TOTAL SUBEJECUCIONES 2020	₡ 1 725 982 000,00	

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Coordinación y enlace con la Red de Servicios de Salud

Coordinación y enlace con varias dependencias para la suscripción de Contrato para la prestación de Servicios de Salud entre el Instituto Nacional de Seguros e INS-RED de Servicios de Salud. Vigencia el 1 de septiembre del 2020: **Contratación exceptuada N°2020PP-000033-0001000001**. Se trabajó en conjunto con Seguros Personales, Proveeduría, Red de Servicios de Salud, DSOS.

Procesos de contratación administrativa coordinados con Proveeduría

Se coordinó ante Proveeduría los procesos de contratación aprobados con presupuesto 021501 a partir de acuerdos de servicios realizados con la Dirección de Seguros Obligatorios y Salud.

Tabla N°23
Procesos PAC 2020 con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios y Salud

Estado	Cantidad	%
Adjudicados / Finalizados	71	85,54%
En trámite Dpto. Adquisiciones RSS	3	3,61%
En trámite Dpto. Proveeduría	9	10,84%
Total	83	100%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

**Procesos adjudicados de mayor relevancia adjudicados:**

- i. **Licitación N°2019LN-000007-0001000001**, adquisición bajo modalidad de consignación, de materiales quirúrgicos de osteosíntesis, artroscopía y otros, para la resolución de fracturas y lesiones de los asegurados. Proceso que demoró al menos 14 meses desde su planeación, esta licitación por su cuantía fue aprobada su adjudicación por la Junta Directiva del INS en marzo 2020 según oficio PROV-01286-2020.
- ii. **Contratación exceptuada N°2020PP-000003-0001000001**, "Contratación de Hospital Externo para Servicios Quirúrgicos, Hospitalización y otros servicios complementarios".
- iii. **Contratación exceptuada N°2020PP-000033-0001000001**, contrato para la prestación de Servicios de Salud entre el Instituto Nacional de Seguros e INS-RED de Servicios de Salud. Vigencia el 1 de septiembre del 2020.

• Contrataciones Administrativas

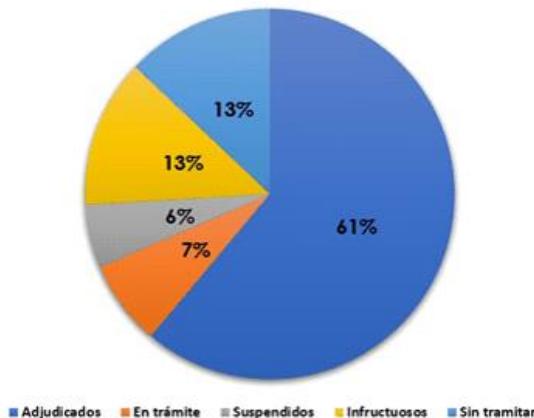
Se tramitaron un total de 54 procesos, 42 correspondientes al Plan Anual de Compras y 12 contrataciones extraordinarias. Según su estado se detallan de la siguiente manera:

Tabla N°24
Contrataciones realizadas según su estado
Al 31 de diciembre de 2020

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Adjudicados	33	61,11%
En trámite	4	7,41%
Suspendidos	3	5,56%
Infructuosos	7	12,96%
Sin tramitar	7	12,96%
Total	54	100,00%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Gráfico N°12
Porcentaje de Contrataciones realizadas según su estado
Al 31 de diciembre de 2020



Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



De la información anterior se registra que los contratos suspendidos o no tramitados se deben principalmente a temas relacionados directamente con el COVID-19.

Dentro del trámite de estos procesos se encontraron oportunidades de mejora, estandarizando ejecución de pasos, usando datos históricos e indicadores de gestión, logrando una mejora en la eficacia y eficiencia del proceso, reduciendo los tiempos significativamente (52,7%) y un ahorro económico proyectado en ₡8 millones (aprox).

k) Otros contratos

- En el periodo 2020 se llevaron a cabo diferentes gestiones por Obras de Mantenimiento por Contrato, tanto en la conformación de los prerrequisitos, como en la fiscalización de los contratos de mantenimiento, con el objetivo de desarrollar actividades que incidan en la adecuada manutención de los inmuebles, para contar las condiciones idóneas para la prestación de los servicios del Instituto. En total se invirtieron ₡112.937.300,70, distribuidos según la siguiente tabla:

Tabla N°25
Detalle de la inversión del mantenimiento de obras

Proyecto		Costo
1	Construcción de recintos para desechos comunes, biopeligrosos y ropa sucia en los Centros de Salud de Liberia, Nicoya y Filadelfia.	₡25.190.985,99
2	Reparación de paredes en las salas de Curaciones, Cirugía Menor e Inyectables en los Centros de Salud de Siquirres, Heredia, Grecia y Nicoya.	₡55.045.528,36
3	Instalación de 6 Puertas automáticas Corredizas Planta Principal, Servicios Sanitarios Públicos del Hospital del Trauma.	₡29.708.659,81
4	Suministro e instalación de 2 puertas abatibles y 2 ventanas corredizas y una ventana abatible de vidrio para el área de CEYE.	₡2.992.126,53

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Lo anterior, de acuerdo con el siguiente detalle de atención por metro cuadrado.

Tabla N°26
Detalle de inversión según metro cuadrado trabajado

Centro de Salud	Superficie de Pared (m ²)	Cielos y Pisos (m ²)
Nicoya	142	65
Grecia	172	65
Heredia	190	70
Siquirres	125	65

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

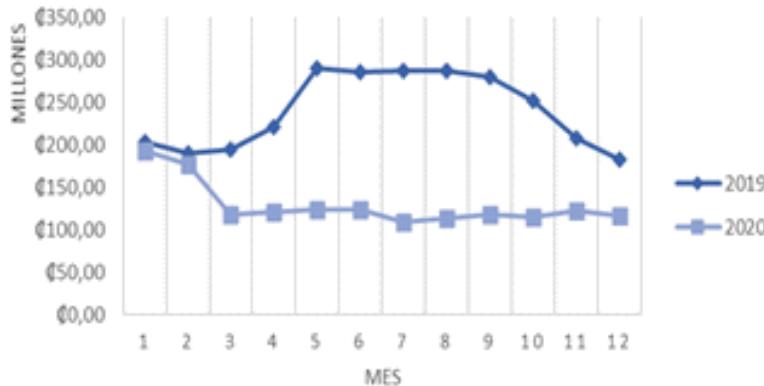
- Se ejecutaron y renovaron los 4 contratos para mantenimiento preventivo y correctivo de los centros de datos (Aire, UPS, Subestaciones eléctricas y Generadores de emergencia) correspondientes a los proyectos del Centro de Datos.
- Implementación de la contratación “Servicios de farmacia para la gestión de recetas externas del Grupo INS” para el despacho de recetas por farmacia privada,



generando una adquisición más económica de productos de interés sanitario de baja demanda o precio.

- Se logró la reducción del monto de la factura por seguridad contratada, en un 85%, acorde a la instrucción de la Administración Superior. Según se muestra en el gráfico siguiente:

**Gráfico N°13
Comparativo de costo de Servicios de Seguridad Contratada
Al 31 de diciembre 2020**



Fuente: Subdirección de Servicios Generales, (SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

I) Instalación de Equipos

Como parte de la premisa de reemplazar aquellos equipos electromecánicos que han cumplido su vida útil por obsolescencia o porque técnicamente presentan condiciones incompatibles con la adecuada operativa de los mismos, así como cumplir con el objetivo de procurar las mejores condiciones para la prestación del servicio, se llevaron a cabo diferentes labores para la instalación de equipos electromecánicos.

Instalación de Equipos de Climatización. Costo de las Obra \$194.088,13, equivalente a ₡118.587.768, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla N°27
Detalle de montos de instalación de equipos distribuidos según región**

Número de partida	Región	Monto Adjudicado
Partida N°1	Zona Metropolitana	\$49.637,92
Partida N°4	Sede Tibás (trasladados a Sede La Merced)	\$13.560,00
Partida N°5	Zona Sur	\$18.306,00
Partida N°6	Zona Pacífico	\$45.991,00
Partida N°7	Pacífico Norte	\$26.488,38
Partida N°8	Zona Atlántica	\$40.104,83
Total		\$194.088,13

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (Oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)



Otros datos relevantes

Patrocinios

- Con el fin de fortalecer el nivel educativo del país, disminuir la brecha educativa, mejorar la capacidad de análisis, fomentar los valores y motivar la lectura y la escritura, se patrocinó “Libros para Todos”.
- Ayuda a 4 mujeres de recursos económicos limitados a realizarse una cirugía de reconstrucción de mamas para contribuir a su calidad de vida y autoestima, promovido por la empresa “Comunicaciones Digitales de Entretenimiento”, CDES.A, bajo la iniciativa denominada “Mujeres de Mil Batallas”.
- Ecomunidades, impulsa la recolección adecuada de los residuos valorizables con el apoyo del movimiento comunal, estructurado por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO) en respuesta a la gestión del eje 7 del “Plan Nacional de Descarbonización”, se patrocinó la actividad organizada por la empresa “RMDC Imagen Comunicación Centroamericana S.A”.
- Como apoyo a los artistas nacionales, fomento de la cultura e implementación de espacios culturales, patrocinio a la empresa “Denoka Producciones S.A”, para la realización de un concierto con la cantante nacional Debi Nova.
- Singularity University Costa Rica Summit 2020, catalizador mundial para el aprovechamiento de tecnologías exponenciales como la inteligencia artificial, robótica y la biología artificial, de la empresa organizadora; “Xperience X Events S.A”.
- Eco-Cleteada, carrera ciclística para recaudación de fondos a invertir en proyectos de bien social en las comunidades de la Península de Osa, “Asociación de Desarrollo Integral de Corcovado de Carate de Puerto Jiménez de Golfito, Puntarenas”.
- Apoyo para realizar los eventos “Carrera internacional montaña Chirripó” y “Chirripó al Límite” de “Asociación de Desarrollo de San Gerardo de Rivas de Pérez Zeledón”.
- Patrocinio para el torneo de Taekwondo de la “Federación Costarricense de Taekwondo”.
- Se patrocinó a la “Fábrica de Historias Sociedad Civil”, para la organización de una cumbre anual de mujeres líderes “Nosotras Women Connecting”, promoviendo el empoderamiento de las mujeres en el país mediante relatos de Historias de éxito.
- Conciertos “Juntos, pero no revueltos”, cinco conciertos transmitidos por internet, en apoyo a los artistas nacionales y entretenimiento ciudadano sin salir de casa, “CGU Profesionales Asociados S.A”.
- Transmisión de Programas “8 Remoto” y “Torneo Online FIFA 20”, durante los meses de mayo y junio a través del canal 8 de Multimedios, como un espacio de entretenimiento sano a las familias desde su hogar; a cargo de la empresa “Comunicaciones Digitales de Entretenimiento CDE Sociedad Anónima”.
- Ferias Generación E y Expo-Innova, realizaron exposiciones e ideas de negocios para promover el espíritu emprendedor y la innovación en los estudiantes en dichas ferias, “Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación”.

Donaciones

Durante el periodo 2020 el INS no efectuó donaciones.



Logros

a) Aspectos de índole general

- Diseño e implementación del plan de prevención y continuidad del negocio por afectación por COVID-19, además de supervisión permanente de buenas prácticas.
- Elaboración, implementación y tabulación de la autoevaluación del desempeño de las Juntas Directivas del Grupo INS y de los Comités Corporativos en los cuales existe participación de miembros de Junta Directiva.
- Se obtuvo el Galardón en el Programa Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas (categoría “Cambio Climático”) y 1 estrella verde (categoría “Hogares Sostenibles”). Además, el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina obtuvo por primera vez la bandera azul ecológica, recibiendo el galardón con 2 estrellas.
- Se recibió el reconocimiento Programa de Gestión Ambiental Institucional, en la categoría “Sector Público Descentralizado Institucional”, se obtuvo la nota máxima posible con “Excelente Gestión Ambiental”.
- Se recibió el Certificado de Declaración de Carbono Neutralidad bajo el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, en la máxima categoría: “Carbono Neutralidad Plus”, primera aseguradora a nivel nacional con esta distinción que abarca el Edificio Central, las 19 Sedes y el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.
- Reconocimiento del programa de Ruta a la Excelencia 2020, para lo cual el INS obtuvo el galardón en nivel plata, con 451 puntos.
- Certificación de la organización internacional Great Place to Work por ser un gran lugar para trabajar.
- Obtención de una nota de 98 en eficacia, eficiencia y gestión, mejor nota en la categoría applicable, del Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR) 2020, emitido por la Contraloría General de la República.
- Acompañamiento a las empresas y público en general, para el fortaleciendo de la prevención de riesgos y cultura de seguros en su gestión, de cara a la adaptación y mitigación de riesgos relativos a la situación de emergencia nacional, brindándoles seguridad en la continuidad de sus actividades económicas y diarias y contribuyendo a la disminución de la siniestralidad.
- Inversión de más de ₡2 mil millones en atención de 10,278 trabajadores contagiados por COVID-19, de marzo 2020 a enero 2021 (corte al 08 de enero), incluyendo atenciones médicas, pago de incapacidades y pagos a la CCSS por casos amparados por el Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Creación y cumplimiento de protocolos de desinfección para mitigar el contagio del virus COVID-19, administrando de manera eficientes los productos de limpieza,



logrando un ahorro por monto de: ₡48 923 827,97, bajo un estricto control de los suministros que se mantienen en las bodegas.

- Se apoyó a la CCSS con recurso humano para la instalación del Hospital Móvil de tres carpas en la zona verde del Complejo la Uruca, se acondicionaron adicionalmente áreas para el servicio de Terapia que brinda el CENARE de la CCSS en espacios de nuestro Albergue Temporal y módulo 2 del Complejo Médico en la Uruca.
- Se realizó por primera vez en la historia del INS un remate de vehículos de salvamentos bajo la modalidad virtual.
- Revisión y ajuste de aproximadamente 180.000 activos del Grupo INS, así como su vida útil, para realizar los ajustes correspondientes y cumplir con los requerimientos de la Auditoria y así como para la implementación del nuevo ERP relacionado con la NIC 16.
- A pesar de la emergencia sanitaria se alcanzó un avance del 50% en las actividades administrativas que se deben desarrollar para lograr el proyecto de internacionalización.
- La brigada corporativa realizó capacitaciones en diversos temas relacionados con situaciones de emergencia y crisis, además de once simulaciones virtuales de evacuación.
- Se avanza un 50% con el Protocolo de Sustancias Peligrosas del Grupo INS.
- Se asumió la administración de una propiedad en Residencial el Monte, en San Rafael de Heredia, con el fin de implementar un proyecto de conservación de especies polinizadoras.
- Autorización de SUGESE para el uso de metodología de contraste y metodología alternativa de provisión de Siniestros Ocurridos y No Reportados (OYNR).
- Se generaron 60 actividades en visitas presenciales y experiencias virtuales por parte del Museo del Jade y de la Cultura Precolombina, incluyendo actividades como: talleres, conversatorios y visitas comentadas, en las cuales participaron cerca de 2000 personas.
- Se generaron contenidos digitales para las redes sociales con un alcance de más de 155.000 personas, para complementar estas iniciativas producto del distanciamiento social y comunicarnos con nuestra comunidad virtual.
- Se aumentó la presencia en las redes sociales, en Facebook la cantidad de seguidores aumentó 24.333, logrando una comunidad a 84.490 y un alcance de 7.384.062 personas, tanto de forma orgánica como pautado en 331 publicaciones, en Instagram la cantidad de seguidores aumentó en 5.105, para un total de 13.515, en Twitter se obtuvieron 60 nuevos seguidores y en YouTube fue la red que obtuvo mayor crecimiento con 418 nuevas suscripciones y 18.791 visualizaciones.

**b) Aspectos de índole financiero**

- El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio del INS se estableció en una referencia del 5,90% de utilidad antes de impuestos y participaciones para el ejercicio 2020, al cierre de este ejercicio se obtuvo un 11,77%. Esta meta se logra superpasar debido al resultado positivo obtenido en las inversiones y en las operaciones de seguros, pese a las condiciones que la Pandemia por el COVID-19 ha provocado a nivel económico en todos los sectores del país.
- Se estableció una meta anual en inversiones de ¢125.069.000.000, de la que se logra alcanzar ¢145.766.000.000, superando la meta proyectada.
- Se estableció una meta en los ingresos por primas de Seguros Obligatorios de ¢189.446.000.000, logrando una colocación en ambas líneas por ¢201.856.000.000.
- El ingreso para primas de los seguros comerciales fue definido en ¢358.404.000.000, al cierre de este periodo se logra un total de primas de ¢386.199.000.000.
- Se generaron ganancias de capital en torno a los 20 mil millones de colones durante el año, aportando a la rentabilidad y a las utilidades.
- Se mantuvieron las inversiones internacionales por más de \$200 millones, cerrando el año con una exposición cercana al 10% de la cartera del Sector Externo.
- Se redujo en un 95% el uso de bancos resistivos en pasillos fríos en el centro principal. Ahormando 2 759 400 KW/h de energía eléctrica anual.
- Ahorro de 606 litros de aceite equivalente a ¢4,000,000.00, además del respectivo impacto ambiental minimizado por el pasar de dos cambios de aceite anual a un cambio.
- Disminución del porcentaje de concentración en el Ministerio de Hacienda, a pesar de las necesidades de captación que mantiene el Gobierno.
- La rentabilidad de la cartera cubrió la inflación holgadamente, cerrando el 2020 con una rentabilidad real de 822 puntos base, lo cual fue una contribución muy importante a las utilidades totales del INS.
- Resultado Sobresaliente en el estudio del Proceso de Inversiones que realizó la Auditoría Interna.
- Aporte de capital al Gobierno por la suma de ¢75.000 millones como medidas dictaminadas para mitigación del efecto de la pandemia.
- Estimación de escenarios del efecto COVID-19 en los Estados Financieros de las líneas de seguros para los años 2020-2021.
- Implementación de norma contable – IFRS 17.



- Buen manejo del flujo de caja institucional y de liquidez; lo que permitió un calce óptimo entre las obligaciones de la empresa y sus activos líquidos.
- Se obtuvo la valuación de riesgo de la empresa con el siguiente resultado:
FitchRatings: AAA (cri) / Perspectiva estable
AM Best: A- / Perspectiva positive
SCR AAA (cr) / Perspectiva estable ---> SC Riesgo

c) Aspectos de índole comercial

- En el 2020 la Institución logró mantener el liderazgo en el mercado nacional, con una participación en el mercado de seguros del 70%.
- Desarrollo y remoción de la oferta de productos, buscando hacer una oferta más simple, fácil de adquirir y ajustada a las necesidades actuales del cliente.
- Revisión de más de 59 productos, dentro de los que se encuentran: Salud Ahora, seguro Multirriesgo, seguros de viajero, Riesgos del Trabajo, INS Medical Regional Individual, INS Medical Internacional Individual, INS Medical Grandes Deducibles, INS Medical Obrero Patronal y Médico Colectivo Flexible, Gastos Médicos del INS, Seguro Viajero e INS viajero con asistencia, seguros que cuentan con cobertura para gastos ante el Coronavirus.
- Registro de las Notas Técnicas en la SUGESE y remozamientos con el ámbito de cobertura vigentes o se ampliaron coberturas:
 - Seguro Viajero.
 - Inclusión del beneficio de Telemedicina e inclusión de cobertura de Pandemia y Epidemia en los productos de Salud.
 - Protección Crediticia por Desempleo.
 - Seguro Obligatorio Automotor (SOA) para el año 2021.
 - Protección Crediticia y Colectivo de Vida Tradicional, modalidad Tipo.
 - Productos autoexpedibles con convenio con CHUBB: Salud Ahora, y Protección al INStante, de los ramos de salud y vida.
 - Equipo Contratistas
- Actualización y definición de nuevas herramientas para revisiones tarifarias y cotizaciones tanto de las líneas de seguros personales como de seguros generales.
- Valuación actuarial de la renovación de los contratos de reaseguros 2021-2022 en las líneas de Incendio & aliadas, Catastrófico de Terremoto, Retenciones Temporales, Catastrófico de Embarcaciones y Carga. Ramos Técnicos, Fidelidad, Catastrófico de Riesgos del Trabajo, Gastos Médicos, Vida y Agrícola.
- Ampliación de periodos de gracia, eliminación de recargos por pago fraccionado de la prima, facilidades para el sector transporte y comercio todo unido a la simplificación del proceso de suscripción, además de ser medidas destacadas para atención segura y apoyo en la oferta, condiciones y beneficios especiales ante la emergencia COVID-19.



- Recepción de documentos a través de canales digitales para la línea de Seguros Personales.
- Realización de pruebas médicas a domicilio para la Selección de Riesgos, Medicina Virtual y Servicio de Farmacia.
- Desarrollo de la aplicación denominada APP 24/7.
- Desarrollo de guías interactivas para soporte al cliente.
- Recertificación INTE:ISO 9001-2015.
- Plan Alterno de atención coyuntura COVID-19 para las Sedes y Puntos de Servicio.
- Módulo de citas para clientes de ventanilla en Sedes de Medicina Virtual.
- Se realizó el remozamiento de la página web, look y experiencia de usuario de INS en Línea, para ofrecer mayores facilidades de uso y optimización del canal digital, disminución de tiempos y tramitología y potencializar el pago de pólizas por esta vía.
- Integración del Asistente Virtual KAL, bot que colabora en la realización de trámites con un asistente virtual, las 24 horas, los 7 días de la semana con opción para adquirir seguros, solicitar servicio de asistencia vehicular en carretera, consultar estado de servicio, consultar y pagar el derecho de circulación, gestionar una orden de avalúo, consultar la lista de Centro de estimación de daños y además cuenta con un botón de Alerta (Rojo), que contactará de manera inmediata al teléfono 800 Teleins.
- Realización de un modelo estadístico para categorizar a los pacientes (Provisión de siniestros pendientes reportados – Riesgos del Trabajo) con ajustes según aspectos de utilización, diagnóstico, requerimiento de prótesis o implantes, patologías preexistentes, cierre automático de casos, referidos a atención por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social, cálculo para beneficiarios por muerte.

d) Aspectos de índole tecnológico e información

- Implementación de procesos en cumplimiento de Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo SUGE 14-17) según los requerimientos de cada proceso, mismos que se encuentran en diferentes etapas: diseño del proceso, formularios, procedimientos, fichas, flujos de proceso, matrices; algunos incluyendo configuración, implementación, aprobación del proceso o ejecución de piloto y revisiones requeridas.



Tabla N°28
Detalle de los procesos en implementación

PROCESOS			
APO 02 Gestionar la Estrategia.	APO 09 Gestionar los Acuerdos de Servicio.	BAI 02 Gestionar la Definición de Requisitos.	BAI 03 Gestionar la identificación y la Construcción de Soluciones.
BAI 04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad	BAI 06 Gestionar los Cambios.	BAI 09 Gestionar los Activos.	BAI 10 Gestionar la Configuración.
DSS 01 Gestionar las Operaciones.	DSS 02 Gestionar las Peticiones y los Incidentes del Servicio.	DSS 03 Gestionar los problemas.	DSS 05 Gestionar los Servicios de Seguridad.

Fuente: Dirección de Tecnologías de Información (oficio DTINF-00420-2021 del 15/02/2021)

- Implementación del nuevo modelo de determinación de montos de apertura de provisiones de casos.
- Implementación de panel del control (dashboard) funcional para medición de provisiones de Riesgos de Trabajo, nueva fórmula de cálculo, análisis de variaciones en interfaz RT – SIMA.
- Implementación de los desarrollos relacionados con Estadísticas del Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo a través de Inteligencia de Negocios (BI-RT).
- Solicitud de marca en el sistema BUC y el sistema CRM, persona expuesta políticamente, lo cual, se desarrolló en función de propiciar el cumplimiento de la Ley 8204.
- Modificación del formulario de Conozca a su funcionario en cumplimiento de lo estipulado por SUGESE.
- Atención de la solicitud de SUGESE sobre el Sistema de Cumplimiento OCC (SAMERI) para pagos de siniestros y devolución de Primas sobre las alertas de indemnización y devolución.



- Se cumplió con el ingreso del 100% de los datos de los equipos de potencia del Proyecto Centro de Datos en la plataforma COP de la DIGECA-MINAE “PCBs” (Bifenilos policlorados) en los Transformadores de potencia del Grupo INS.
- Servicio de monitoreo del proceso de SICSOA para el cobro del derecho de circulación 2021.
- Servicios en Analítica de Datos:
 - Ampliación del ecosistema de BI.
 - Promoción del autoservicio de información con clientes de analítica.
 - Incorporaron nuevos clientes y automatización de procesos.
 - “Dashboards” mejoradas con información para toma de decisiones.
- Desarrollo de nuevos sistemas:
 - Sistema Indemniza.
 - Factura electrónica.
 - Plataforma de Seguros Autoexpedibles.
 - Sistema de Envío de Condiciones.
 - Cajero Virtual.
 - Cotizador de Gastos Médicos.
 - BPM.
 - CRM.
- Desarrollo de Canales Digitales como solución para facilitar la interacción con nuestros clientes:
 - Mejoras en las plataformas de pago Plataforma de comercio electrónico (PCE) para garantizar la seguridad, agilidad y experiencia de los clientes en las transacciones de pago de los diferentes seguros.
 - Se realizaron mejoras técnicas, gráficas y funcionales en el portal de clientes “INS en Línea”, tales como: reducción de pasos en proceso de pago (de 8 a 3), mejoras de línea gráfica y rendimiento, cambio del mecanismo de cobro con tarjeta, actualización tecnológica del administrador de contenidos (CMS) incluyendo funcionalidad de actualización por medio de usuarios internos, uso para dispositivos móviles, migración de páginas e integración de plataformas de contacto (KAL, llamadas personalizadas, call center).
 - Mejoras técnicas, de experiencia de usuario, rendimiento y funcionalidad en el proceso de cotización/emisión en COTINS, habilitando servicio 24/7 del Seguro Viajero y cambio del mecanismo de cobro con tarjeta.
 - En la herramienta “Asegúrate” se mejora la experiencia de compra “online”, se crea nueva plataforma para cotizar y emitir seguros.
 - Se realizaron mejoras en el “Portal-Auto gestión”, permitiendo la implementación de regulaciones requeridas en materia de riesgos con la nueva disposición de la estructura de base de datos, incluyendo funcionalidad de actualización por medio de usuarios internos y se realizó la migración de la sección de intermediarios.
- Reforzamiento de herramientas colaborativas y de teletrabajo:
 - Implementación de correo electrónico Outlook, Teams, LIVE EVENT, chatbot en Mesa Aranda.



- Ampliación de solución de filas QWIZARD en Centro Médico Regional de Alajuela y consulta Externa del Piso 2 en el Hospital del Trauma.
 - Reforzar la plataforma de telecomunicaciones para el soporte de las conexiones masivas de VPN.
 - Reforzar enlaces de Internet para soportar la demanda de tráfico de red generada por la utilización de los enlaces de Internet.
 - Dotación de herramientas: Softphone, diademas, Mifis.
 - Apoyo operativo en la masificación del teletrabajo, habilitación de equipos de 2000 funcionarios para laborar desde sus casas.
 - Cambio por obsolescencia de 642 estaciones de trabajo.
 - Gestines de redes y telefonía requeridas en remodelaciones, traslados o nuevos puestos de trabajo.
 - Se habilita un portal (teletrabajo.ins-cr.com) con conexión al escritorio para que los usuarios puedan accesar de forma segura a sus estaciones remotas de trabajo sin la necesidad de VPN.
 - Emisión de comunicados constantes sobre seguridad y detección de posibles ataques, fraudes, SPAM, correos maliciosos y sitios web fraudulentos (Phishing).
-
- Habilitación de la conexión temporal entre el Hospital del Trauma y el Centro Especializado de Atención de Pacientes con COVID-19 (CEACO).
 - Habilitación de la plataforma de telecomunicaciones para que el personal de terapia física del centro de rehabilitación de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS); utilice las instalaciones del Hospital del Trauma en colaboración con la atención de la pandemia.



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Recursos Financieros

De acuerdo con lo establecido en el artículo 40, de la Ley N°8228, se crea el Fondo del Cuerpo Bomberos con el fin de financiar las actividades de este órgano. Dicho fondo estará constituido por:

- a) El cuatro por ciento (4%) de las primas de todos los seguros que se vendan en el país.
- b) Los rendimientos de los fideicomisos constituidos por el Cuerpo de Bomberos.
- c) El aporte complementario que acuerde la Junta Directiva del INS, al que se refiere el segundo del artículo 2 de la presente Ley.
- d) Las multas, los cobros o resarcimientos producto de esta Ley.
- e) Los intereses y créditos que genere el propio Fondo.
- f) Las donaciones de entes nacionales o internacionales.
- g) El tributo equivalente al uno coma setenta y cinco por ciento (1,75%) de la facturación mensual por consumo de electricidad que pague cada abonado o consumidor directo de energía eléctrica. (*)

(*) (Así adicionado el inciso g) anterior por el artículo 3º de la ley N° 8992 del 20 de setiembre del 2011).

**Tabla N°29
Ingresos devengados
Al 31 de Diciembre del 2020
(En millones de colones)**

Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Seguros	33.418	74%
Electricidad	8.331	18%
Ventas y servicios	1.477	3%
Otros Ingresos	2.051	5%
Total de Ingresos	45.277	100%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (correo de fecha 12/03/2021)

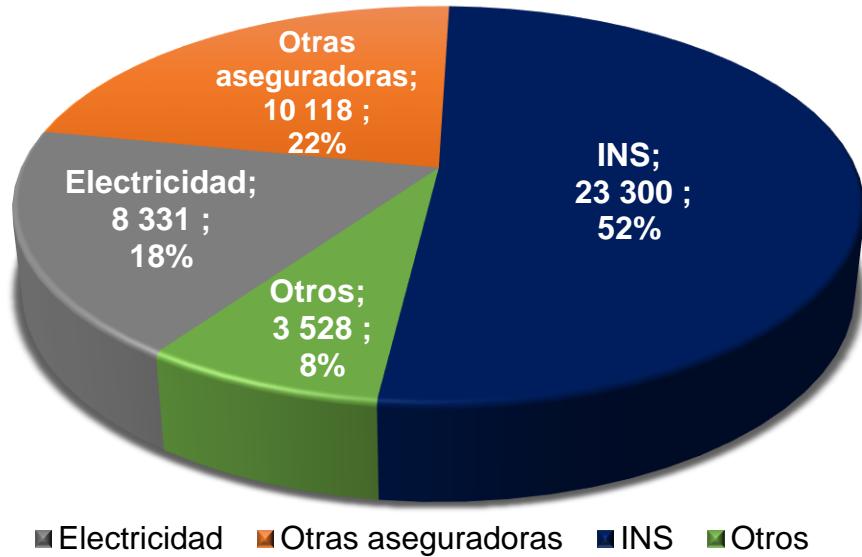
Con la implementación de las NICSP a partir de enero 2020, surge la necesidad de uniformar las bases de registro contable y presupuestaria, para lo cual fue necesario realizar el ajuste a nivel presupuestario, registrando los ingresos del 4%, 1.75% y Cetac devengados en el mes de diciembre 2020, en dicho periodo, originando para estas cuentas en específico, ingresos acumulados de 13 meses, ya que en el mes de enero del periodo 2020 se registraron los ingresos devengados de diciembre 2019. Debido a este ajuste no se realiza la comparación con el año anterior, debido a que el periodo 2020 refleja 13 meses.

Con respecto al comportamiento de los Recursos Financieros del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica durante el periodo 2020, al margen del ajuste realizado en la base de registro presupuestario, se refleja que los ingresos percibidos bajo los rubros del 4% y 1.75% se encuentran dentro del promedio de los últimos años.



Con respecto a la emergencia por la COVID-19, se puede identificar que la afectación o impacto obedece a la disminución de los ingresos con respecto al crecimiento que se venía reflejando en los años anteriores, sin significar esto, que se pausara o interviniere la prestación de los servicios que brinda la institución.

Gráfico N°14
Ingresos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (correo de fecha 12/03/2021)

Resumen de los Resultados Financieros:

Tabla N°30
Estado de situación Financiera preliminar
Al 31 de Diciembre del 2020
(En millones de colones)

	2020	%
ACTIVO		
Activo Corriente		
Efectivo	11,434	10%
Inversiones	28	0%
Cuentas a cobrar	10,331	9%
Inventarios	2,068	2%
Otros activos	1,236	1%
Total del Activo Corriente	25,097	23%
Activo No Corriente		
Inversiones	98	0%
Cuentas a cobrar	8	0%
Bienes no concesionados (PPE)	57,746	52%
Inversiones patrimoniales (Fideicomiso)	28,370	25%
Total del Activo no Corriente	86,222	77%
TOTAL DEL ACTIVO	111,319	100%

PASIVO		
Deudas a corto plazo	3,766	3%
Fondos de terceros y en garantía	128	0%
Provisiones y reservas técnicas	575	1%
Otros pasivos	12	0%
TOTAL DEL PASIVO	4,480	4%
PATRIMONIO		
Capital	33,714	30%
Variaciones no asignables a reservas	(3)	0%
Resultados acumulados	73,127	66%
TOTAL DEL PATRIMONIO	106,839	96%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	111,319	100%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Tabla N°31
Estado de rendimientos preliminar
Al 31 de Diciembre del 2020
(En millones de colones)

	2020	%
INGRESOS		
Impuestos sobre bienes y servicios (1.75%)	8,331	18%
Multas y sanciones	100	0%
Ingresos y resultados positivos por ventas	1,477	3%
Ingresos de la propiedad (inversiones)	100	0%
Transferencias (4%)	33,418	74%
Otros ingresos	1,851	4%
TOTAL DE INGRESOS	45,277	100%
GASTOS		
Gastos en personal	21,902	58%
Servicios	6,646	18%
Materiales y suministros consumidos	2,980	8%
Consumo de bienes distintos de inventarios (depreciación)	5,130	14%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes (baja de activos)	100	0%
Deterioro y pérdidas de inventarios	13	0%
Deterioro de cuentas a cobrar	59	0%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	75	0%
Transferencias corrientes	16	0%
Otros gastos	608	2%
TOTAL DE GASTOS	37,529	100%
AHORRO DEL PERÍODO	7,748	

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Notas o consideraciones importantes sobre los resultados al 31 de Diciembre del 2020:

- En atención a lo que establece la NICSP 25 sobre la medición de los beneficios post-empleo (cesantía), se encuentra en proceso el estudio actuarial del periodo 2020, por ende, los Estados Financieros presentados corresponden a una versión preliminar al 31 de diciembre 2020.



- El 01 de enero del 2020 el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica adoptó las políticas contables de la Dirección General de Contabilidad Nacional (DGCN) sustentadas en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) según acuerdo IV de la sesión N° 0150 del 18 de octubre de 2019 del Consejo Directivo.
- Al 31 de diciembre del 2020 la Institución alcanzó un porcentaje de avance del 96,7% en la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público NICSP.
- Al 31 de diciembre los activos de la Institución están compuestos principalmente por:

Un 52% de activos fijos (bienes no concesionados) que corresponde principalmente a equipo de transporte, terrenos y edificios. Al respecto, durante el 2020 se adquirieron ₡1,940 millones en bienes capitalizables.

Un 25% de Inversiones Patrimoniales que corresponde al Fideicomiso de titularización de Flujos Futuros que mantiene la Institución con el Banco Nacional; durante el 2020 se realizaron 12 aportes ordinarios por ₡4,808 millones y un aporte extraordinario por ₡1,515 millones.

Un 10% de Efectivo que corresponde a los fondos que la Institución mantiene en Caja Única del Estado y otros bancos del Estado. De acuerdo con lo que establece el decreto N°42267-H publicado en el diario oficial La Gaceta el martes 31 de marzo del 2020 se evidencia un saldo considerable en las cuentas bancarias de Caja Única por un total de ₡9,536 millones.

- Al 31 de diciembre los pasivos de la Institución están compuestos principalmente por: ₡3,766 millones de deudas a corto plazo que comprende principalmente deudas comerciales por adquisición de bienes y servicios, el gasto acumulado de vacaciones por pagar a funcionarios, aguinaldo y salario escolar por pagar, así como cuentas por pagar a la Caja Costarricense de Seguro Social.
- En cuanto al patrimonio, al 31 de diciembre está compuesto principalmente el capital inicial y los resultados acumulados de la Institución.

Al respecto, durante el año 2020 se realizaron ajustes al patrimonio por un monto neto de ₡191 millones producto de la Implementación de la NICSP 3, NICSP 17, NICSP 23, NICSP 25 y NICSP 31.

- Al 31 de diciembre los ingresos de la Institución están compuestos principalmente por:
 - ₡33.418 millones correspondientes principalmente a las transferencias del sector público y privado por el aporte del 4% sobre las primas de los seguros, siendo el Instituto Nacional de Seguros la entidad que generó mayores ingresos para la Institución por ₡23,300 millones.



- ₡8.331 millones correspondiente al tributo del 1.75% sobre la facturación mensual por consumo de electricidad, siendo el ICE la entidad que generó mayores ingresos para la Institución por ₡3,394 millones.
- El resto de ingresos de la institución están compuesto por servicios de capacitación, servicios brindados por la Unidad de Ingeniería, ingresos correspondientes al Convenio con CETAC, ingresos por multas a contratos, diferencial cambiario, entre otros.
- Los gastos de la Institución al 31 de diciembre del 2020 ascienden a ₡37,529 millones compuestos principalmente por:
 - ₡21.902 millones por gastos devengados por el Cuerpo de Bomberos, producto de la retribución por la prestación de servicios por parte del personal, así como los accesorios en concepto de incentivos derivados del salario, dietas, contribuciones y aportes sobre la nómina del personal, reconocimientos por extinción de la relación laboral, asistencia social y beneficios al personal y otras prestaciones sociales en general.
 - ₡6.646 millones correspondientes a los servicios recibidos, destinados al mantenimiento, conservación y reparación menor u ordinaria, preventiva y habitual de bienes, incluyendo también el uso de bienes muebles e inmuebles de terceros, servicios básicos, entre otros.
 - ₡5.130 millones correspondientes gastos por consumo de bienes distintos al inventario, producto de la depreciación de los activos existentes.
 - Otros gastos que comprenden el consumo de materiales y suministros, resultados negativos correspondientes a la baja de activos, diferencial cambiario, deterioro de cuentas por cobrar, entre otros.

Es importante mencionar que los Estados Financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos obtuvieron opinión limpia en la auditoría financiera 2019; la auditoría del periodo 2020 se encuentra en proceso.

2.2. Talento Humano

A continuación, se desglosa el personal según cantidad de personas por grupo ocupacional:

Tabla N°32
Cantidad de personal por grupo ocupacional

Grupo Ocupacional	Cantidad
ADMINISTRATIVOS	72
BOMBEROS	811
EJECUTIVO / GERENCIAL	4
PROFESIONALES	60
TÉCNICOS	140
Total	1087

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



Además, se registra la siguiente cantidad de plazas vacantes:

**Tabla N°33
Cantidad de plazas vacantes
Al 31 de diciembre de 2020**

Grupo Ocupacional	Cantidad plazas vacantes
ADMINISTRATIVOS	0
BOMBEROS	6
EJECUTIVO / GERENCIAL	1
PROFESIONALES	2
TÉCNICOS	10
Total	19

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

2.3. Recursos Materiales

En la siguiente tabla se detalla la adquisición de la flotilla vehicular, efectuada durante el periodo 2020:

**Tabla N°34
Adquisición de flotilla vehicular**

Adquisición de flotilla 2020	Cantidad	Proveedor	Procedimiento	Precio Unitario	Total
Unidades de extinción de incendio tipo Custom	11	Comercializadora Técnica Industrial del Oeste S.A.	2019LN-000008-0012800001	\$631.725,00	\$6.948.975,00
Unidades Forestales (Art. 208 – Pendiente N°Contratación)	2	Comercializadora Técnica Industrial del Oeste S.A.	2018LN-000011-0012800001	\$442.635,00	\$885.270,00
Carretas doble eje tipo "RIL"	2	Taller Ferraq S.A.	2019LN-000036-0012800001 Contrato adicional a Lic. Abrev	\$10.416,00	\$20.833,00
Vehículo Tipo Pick Up 4x4	6	Vehículos Internacionales VEINSA S.A.	2020LA-000043-0012800001	\$32.565,00	\$195.390,00
Microbús tipo panel 8 personas	1	Vehículos Internacionales VEINSA S.A.	2020LA-000043-0012800001	\$32.730,00	\$32.730,00

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Recursos Financieros

Según los Estados Financieros, la Red de Servicios de Salud presenta al cierre de 2020 una utilidad neta de ₡1.304,8 millones. Con estos resultados, la Institución podría recuperar al menos el 22,4% de las pérdidas acumuladas al cierre de 2019, las cuales registraron en ese momento la suma de ₡5.822,7 millones. Es importante aclarar que tales pérdidas corresponden al periodo 2018 y a años anteriores, pues en el 2019 se obtuvo una utilidad neta de ₡699,3 millones.

Al respecto, el desempeño económico de 2020 permitió generar ingresos por ₡35.765,7 millones y gastos por ₡34.460,9 millones, para una utilidad neta acumulada de ₡1.304,8 millones. Es importante mencionar que, según las metas propuestas para el presente año, el 2020 debía alcanzar una utilidad neta de ₡1.290,4 millones; es decir, se logró sobrepasar la meta fijada para el periodo en un 1,12%. Todo lo anterior, a pesar de una situación sanitaria y económica compleja a nivel del país y el resto del mundo.

El análisis interanual de los resultados muestra una disminución en el apartado de ingresos del 4,6%, representando los ingresos acumulados a diciembre 2019 la suma de ₡37.430,7 millones. Esta disminución se asocia directamente con la afectación en la prestación de servicios de salud durante el periodo de abril a agosto, debido a los efectos del COVID-19.

Mientras tanto, se observa una disminución en los gastos del 6,3%, cuando estos registraron un valor de ₡36.731,3 millones en 2019. Acá, interesa resaltar el comportamiento de la ejecución del gasto asociado a remuneraciones, sobre el cual se puede observar una menor ejecución para el segundo y tercer trimestre del año, lo cual significó una menor presión en los egresos institucionales y por consiguiente dicha condición abonó a que los resultados financieros dieran cuenta de un mayor balance positivo. Esto se logra optimizando los recursos disponibles y reajustando los procesos sustantivos para afrontar los retos del nuevo contexto socioeconómico del país.

Con base en los resultados comentados, los principales indicadores de rentabilidad presentaron los siguientes resultados: i) El rendimiento sobre el activo (ROA) se ubicó en 11,31%; ii) El rendimiento sobre capital (ROE) en 14,7%; iii) El margen de utilidad y el MOTC, registraron valores de 6.3% y 6.7%. Todos los ítems referidos sobrepasaron las metas financieras fijadas en la programación financiera de 2020.

Complementariamente, el análisis del compromiso patrimonial de la sociedad anónima, medido desde la relación de pérdida sobre capital social y la recuperación de pérdidas acumuladas, permite ubicar esos estadísticos en valores del 33% y 22,1%, lo cual refuerza la óptima gestión económica del periodo en análisis.

En tanto, desde la perspectiva presupuestaria tenemos que el presupuesto ordinario (inicial) de 2020 para la operación de la sociedad anónima fue aprobado por ₡40.725,7 millones. El desglose programático refiere que el 88.2% de estos recursos corresponde al Programa de Salud y el 11.8% al Programa Administrativo.



Por su parte, con motivo de la aprobación del presupuesto extraordinario Nro. 1-2020, por ₡1.993,3 millones, la Unidad de Presupuesto ajustó el presupuesto institucional del presente periodo económico, quedando en la suma de ₡38.732,4 millones.

Sobre el particular, la recaudación de los ingresos operativos da cuenta que al finalizar diciembre 2020 la Red de Servicios de Salud obtiene una recaudación total de ₡35.852,3 millones, lo que representa el 92,6% de la meta de ingresos para el año 2020 (₡38.732,4 millones). En tanto, la ejecución de gastos ascendió al 85,7% de los egresos programados.

Finalmente, en el apartado de las disponibilidades de efectivo, la RSS logra incrementar su posición de liquidez en 43,2%, pasando los recursos en cuentas bancarias e inversiones de ₡5.660,3 millones al cierre de 2019 a ₡8.107,7 millones en 2020.

3.2. Talento Humano

- **Planilla**

La fuerza laboral de la RSS, durante el 2020, estuvo conformada por 1.515 plazas, 1.482 por Cargos Fijos y 33 por Servicios Especiales.

Al cierre de diciembre 2020, se contó con 1.473 personas trabajadoras; 1.406 laborando en plazas por servicios ordinarios y 67 en modalidad de suplencia. Se adjunta el detalle requerido. Estas plazas estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N°35
Distribución de plazas por servicios ordinarios

Clase de puesto	Cantidad
ASESOR LEGAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	144
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	282
ASISTENTE GERENCIA MEDICA	1
AUDITOR INTERNO	1
AUXILIAR DE BODEGA	2
AUXILIAR DE COCINA	41
AUXILIAR DE ENFERMERIA	98
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1
BODEGUERO	1
CAJERO	2
COCINERO	3
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1
COORDINADOR EN SERVICIOS GENERALES	2
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1
ENFERMERO AUDITOR	1
ENFERMERO I	193
ENFERMERO II	42
ENFERMERO IV	18
ENFERMERO V	2
ENFERMERO VI	1
FARMACEUTICO I	39



FARMACEUTICO II	2
FARMACEUTICO IV	2
FARMACEUTICO V	1
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE COCINA	1
JEFE DE DIRECCION	1
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	8
MEDICO AUDITOR	1
MEDICO ESPECIALISTA	82
MEDICO ESPECIALISTA / JORNADA SOBRE 45H	3
MEDICO GENERAL	146
MEDICO JEFE I-A	2
MEDICO JEFE I-B / JORNADA SOBRE 45H	1
MEDICO JEFE II-A	1
MEDICO JEFE III-A / JORNADA SOBRE 44 HORAS	3
MEDICO JEFE III-B	5
NUTRICIONISTA II	11
NUTRICIONISTA IV	1
ODONTOLOGO II / SIN JORNADA SOBRE 44 HORAS	1
PROFESIONAL AUDITORIA II	2
PROFESIONAL AUDITORIA III	1
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	83
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	4
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1
PROFESIONAL I	26
PROFESIONAL II	31
PROFESIONAL III	18
PSICOLOGO CLINICO	4
SECRETARIA EJECUTIVA	2
SUBJEFATURA MEDICA	3
TECNICO ADMINISTRATIVO	21
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	31
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	10
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2
TECNICO MANTENIMIENTO	15
TECNICO OPERARIO	1
Total	1406

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Tabla N°36
Distribución de plazas por modalidad de suplencia

Clase de puesto	Cantidad
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	23
AUXILIAR DE COCINA	1
AUXILIAR DE ENFERMERIA	3
COCINERO	1
ENFERMERO I	11
ENFERMERO II	2
ENFERMERO IV	1
ENFERMERO V	1



FARMACEUTICO I	1
MEDICO ESPECIALISTA	1
MEDICO GENERAL	8
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	8
PROFESIONAL I	1
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	3
Total	67

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

3.3. Recursos Materiales

La RSS es una subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros y en aprovechamiento de la infraestructura institucional con que se contaba antes de su conformación, no posee edificios (bienes inmuebles), sin embargo, tal y como lo establece la Ley de Contratación Administrativa bajo la figura de permiso de uso (art.169-LCA) utiliza y desarrolla infraestructura del INS (Casa Matriz).

En cuanto a bienes muebles, la mayor inversión corresponde a equipo sanitario de laboratorio e investigación, seguido de equipo mobiliario de oficina, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N°37
Detalle de Recursos Materiales RSS

	2019	Adiciones	Retiros	2020
Costo:				
Mobiliario de Oficina	€ 91 299 187	- €	(1 134 217) €	90 164 970
Equipo de Oficina	5 484 856	-	-	5 484 856
Equipo Sanitario, de Laboratorio e Investigación	2 445 193 196	-	(4 442 609)	2 440 750 587
Equipo de Comunicación	45 630 558	-	-	45 630 558
Total costo	2 587 607 797	-	(5 576 826)	2 582 030 971
Depreciación acumulada	(960 613 820)	(294 325 528)	3 111 121	(1 251 828 227)
Saldo neto	€ 1 626 993 977	€ (294 325 528)	€ (2 465 705)	€ 1 330 202 744

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (Correo de fecha 05/03/2021)



4. INS Servicios S.A.

4.1. Recursos Financieros

En la siguiente tabla se muestra el estado de resultados, cerrando con una utilidad de ₡1.255.355.464 (5,75%), correspondiente al período 2020:

Tabla N°38
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre del 2020
(En miles de colones sin céntimos)

Cuenta	Monto
Ingresos financieros	228 172 804
Gastos financieros (-)	67 418 056
Utilidad (pérdida) por resultados financieros	160 754 748
Ingresos operativos diversos (+)	21 079 557 064
Gastos por estimación deterioro de activos (-)	41 966 523
Gastos operativos diversos (-)	3 284 197 798
Gastos de administración (-)	15 991 391 402
Utilidad (pérdida) neta de impuestos y participaciones	1 922 756 089
Impuestos y participaciones sobre la utilidad (-)	667 400 625
Utilidad neta del período	1,255,355,464

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Tabla N°39
Balance de Situación
Al 31 de diciembre del 2020
(En miles de colones sin céntimos)

	2020
Activo	
Disponibilidades	3 372 559 188
Efectivo	3 050 000
Depósitos a la vista en entidades financieras del país	3 369 509 188
Inversiones en instrumentos financieros	4 644 575 776
Comisiones, primas y cuentas por cobrar	2 985 703 620
Bienes realizables	69 235 703
Bienes adquiridos o producidos para la venta	78 827 185
(Estimación por deterioro de bienes realizables)	- 78 827 185
Bienes muebles e inmuebles	69 235 703
Otros activos	883 715 660
Gastos pagados por anticipado	234 320 976
Cargos diferidos	21 825 459
Activo intangible	131 286 778
Otros activos restringidos	75 330 541



Total activo	12,190,110,923
Pasivos	
Cuentas por pagar y provisiones	2 909 511 085
Patrimonio	
Capital social	4 139 481 000
Ajustes al Patrimonio	-
Reservas patrimoniales	250 647 605
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	3 635 115 769
Resultado del período	1 255 355 464
Total pasivo y patrimonio	12,190,110,923

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

La firma que efectúa la auditoría externa para INS Servicios es KPMG.

Ejecución Presupuestaria

Las organizaciones como actores de un medio económico en el cual predomina la incertidumbre deben planear sus actividades si pretenden mantenerse en el mercado de manera competitiva, por cuanto mayor sea la incertidumbre, mayores serán los riesgos por asumir, por lo que una adecuada definición y gestión del presupuesto, le permite a la organización minimizar el riesgo, el cumplimiento de sus metas y el logro de los objetivos estratégicos. Sin duda, el período 2020 fue un año particular, donde se tuvieron que ajustar recursos sin afectar la prestación de los servicios.

En términos de ejecución presupuestaria, durante el período 2020, INS Servicios alcanzó un promedio de ejecución del 102% de ingresos y un 93% de ejecución del gasto. La asignación de recursos y su respectiva ejecución se muestra a continuación:

Tabla N°40
Ejecución Presupuestaria Ingresos
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

Partida	Período 2020		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
Ingresos Corrientes	21 444,1	21 870,2	102%
Ingresos de Capital	-	-	-
Recursos Vigencias Anteriores	-	-	-
Total Ppto Ingresos	21 444,1	21 870,2	102%

Fuente: INS Servicios (correo de fecha 05/03/2021)

El principal ingreso para INS Servicios corresponde a la venta de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros. Generalmente este ingreso corresponde al mayor aporte de insumos, sin considerar ingresos por aportes de capital o utilización de superávit de períodos anteriores, representando para este año un 96% de los ingresos ejecutados durante el período 2020.

Tabla N°41
Ejecución Presupuestaria Gastos
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

Partida	Período 2020		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
0 Remuneraciones	14 271,6	13 808,4	97%
1 Servicios	6 202,4	5 462,1	88%
2 Materiales y Suministros	92,0	40,2	44%
3 Intereses y Comisiones	-	-	-
4 Activos Financieros	-	-	-
5 Bienes Duraderos	400,9	332,3	83%
6 Transferencias Corrientes	466,1	352,5	76%
7 Transferencias de Capital	-	-	-
8 Amortización	-	-	-
9 Cuentas Especiales	11,0	-	0%
Total Ppto Gastos	21 444,1	20 026,6	93%

Fuente: INS Servicios (correo de fecha 05/03/2021)

En cuanto a ejecución de gastos, los principales rubros que se imputan son remuneraciones (ocupación de plazas); pago a proveedores de servicios (multiasistencia, inspección de accidentes, estimación de daños vehicular, campañas de prevención y red de proveedores de seguros generales, personales, agropecuarios y telemedicina). Asimismo, se invierte en bienes duraderos, alquiler/compra de licencias informáticas y desarrollo de proyectos.

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa reflejados en el Plan Anual Operativo, se realiza una distribución del monto presupuestado a cada objetivo. Para la vinculación con el PAO se considera el objeto del gasto y se asigna presupuesto a cada meta.

En el cuadro adjunto se muestra el porcentaje de ejecución del presupuesto según cada objetivo del PAO.

Tabla N°42
Ejecución Presupuestaria por Objetivo
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

	Objetivo 1 Satisfacción Cliente	Objetivo 2 Talento Humano	Objetivo 3 Mejoramiento Procesos	Objetivo 4 Riesgo	Objetivo 5 Financiero	Objetivo 6 Sostenibilidad	Objetivos 7, 8, 9 Auditoría Interna	Monto Total
Presupuestado	16 296.9	945.3	900.6	783.0	1 673.2	536.0	309.1	21 444.1
Ejecutado	15 291.5	935.8	889.7	719.1	1 391.1	494.5	273.8	19 995.5
% Ejecución	94%	99%	99%	92%	83%	92%	89%	93%

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

En la siguiente tabla se muestra el monto ejecutado durante el período 2020 por cada departamento, tanto en ingresos como en gastos.



Tabla N°43
Ejecución Presupuestaria Gastos por Departamento
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)

	DEPTO	PRESUP.	EJEC.	% EJEC.	VAR. ABS.	VAR. %
INGRESOS	Cent. Contac.	5 880.1	6 056.2	103%	-176.1	-3%
	Tecn. Inform.	2 561.2	2 633.5	103%	-72.4	-3%
	Operaciones	9 152.6	9 316.7	102%	-164.1	-2%
	CSSA	2 717.2	2 741.6	101%	-24.4	-1%
	Talento Humano	311.7	314.0	101%	-2.3	-1%
	Finan. Admin.	821.3	808.1	98%	13.2	2%
	TOTAL	21 444.1	21 870.2	102%	-426.1	-2%
GASTOS	DEPTO	PRESUP.	EJEC.	% EJEC.	VAR.ABS.	VAR. %
	Calidad	157.3	154.1	98%	3.3	2%
	Operaciones	7 358.3	7 129.5	97%	228.8	3%
	Gerencia	180.8	173.0	96%	7.8	4%
	Riesgo	124.3	118.9	96%	5.4	4%
	Tecn. Inform.	2 761.1	2 630.5	95%	130.6	5%
	CSSA	2 376.0	2 240.7	94%	135.3	6%
	Cent. Contac.	5 333.2	4 886.6	92%	446.6	8%
	Auditoría	309.1	273.8	89%	35.3	11%
	Talento Humano	957.5	830.3	87%	127.2	13%
	Finan. Admin.	1 875.4	1 558.2	83%	317.2	17%
	Cuentas Especiales	11.0	-	0%	11.0	100%
	TOTAL	21 444.1	19 995.5	93%	1 448.6	7%

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

En términos de ocupación de plazas, se alcanza un promedio de ocupación del 93% (esto considerando las plazas ocupadas al cierre de cada período presupuestario).

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de ocupación de plazas al cierre de diciembre 2020:

Tabla N°44
Ocupación de Plazas
Período 2020

Ocupación de Plazas	Plazas Aprobadas	Plazas Ocupadas	% Ocupación
Diciembre 2020	1400	1310	93,6%

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Otros datos relevantes**

Para el período 2020 no se ejecutan compras de medicamentos bajo este rubro. No obstante, la empresa gestionó la compra de algunos suministros relacionados con medicina:

Tabla N°45



**Compra de Suministros Médicos
Al 31 de diciembre del 2020**

Contratación No.	Descripción	Empresa adjudicada
2019CD-000115-0018100001	Compra de equipamiento de consultorio médico de empresa	Alfa Médica SA
2020CD-000055-0018100001	Insumos para botiquín de primeros auxilios	Tiancy Médica SA

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Donaciones efectuadas

Para el año 2020, se gestionaron 166 donaciones de bienes declarados en desuso o mal estado por parte de INS Servicios, con detalle del proceso está disponible en la página www.insservicios.com. Para dicho proceso se desarrollaron las siguientes etapas:

- Emitir la declaración de los bienes en desuso.
- Certificar los bienes en desuso o mal estado propiedad de INS Servicios, S.A.
- Informar a las instituciones aptas para recibir donaciones sobre el proceso de donación a realizar por parte de la empresa.
- Recibir, de parte de las instituciones interesadas, la información de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Donaciones de INS Servicios.
- Informar a la Junta Directiva de INS Servicios la distribución de activos sujetos a donación.
- Recibir el acuerdo de Junta Directiva con la aprobación del proceso de donación.
- Elaborar las actas de donación correspondiente a las instituciones que serán beneficiarias del proceso.

Patrocinios

No existen patrocinios en INS Servicios, S.A.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

5.1. Recursos Financieros

Ingresos

En la tabla siguiente, se detalla la composición de los ingresos obtenidos por la institución para el periodo 2020. Asimismo, se presenta un comparativo entre los ingresos presupuestados y los ejecutados.

**Tabla N°46
Ingresos
A diciembre del 2020
(En miles de colones)**

INGRESOS CORRIENTES	Ingresos Presupuestados	Ingresos Ejecutados	Variación absoluta
Servicios Financieros y de Seguros			
Servicios Financieros	1,497,825,654.88	2,279,736,223.15	- 781,910,568.27
Renta de Activos Financieros			
Intereses sobre títulos valores			
Intereses sobre títulos valores del Gno. Central	839,513,986.41	1,255,504,726.52	- 415,990,740.11
Otra renta de Activos Financieros			
Diferencias de Tipo de Cambio	16,902,564.72	389,781,752.20	- 372,879,187.48
Otros Ingresos No Tributarios			
Ingresos varios no especificados	16,440,482.23	291,857,327.67	- 275,416,845.44
Financiamiento			
Superávit libre			-
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	2,370,682,688.24	4,216,880,029.54	- 1,846,197,341.30

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

De conformidad la información anterior, se logra apreciar que los ingresos ejecutados superaron a los ingresos presupuestados en la suma de ¢1.846.20 millones, donde los ingresos derivados de la prestación de servicios financieros que brinda la empresa resultan el rubro de ingresos más importante, seguido por el rubro de intereses sobre los títulos del Gobierno Central.

Egresos

Tal y como se aprecia en la tabla siguiente, los egresos ejecutados fueron menores a los egresos presupuestados por un monto de ¢573.49 millones, equivalente a una ejecución del 75.81% del total presupuestado para el año 2020.



**Tabla N°47
Egresos
A diciembre del 2020
(En miles de colones)**

DETALLE	Egresos Presupuestados	Egresos Ejecutados	Variación absoluta
GRUPO 00. REMUNERACIONES			
Total Remuneraciones	933,111,721.52	643,949,726.89	₡289,161,994.63
GRUPO 1. SERVICIOS			
Total Servicios	1,275,758,394.72	1,071,812,266.47	₡203,946,128.25
GRUPO 2. MATERIALES Y SUMINISTROS			
Total Materiales y Suministros	9,406,639.80	2,454,947.51	₡6,951,692.29
GRUPO 5. BIENES DURADEROS			
Total Bienes Duraderos	19,122,877.00	7,369,313.13	₡11,753,563.87
GRUPO 6. TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
Total Transferencias Corrientes	101,579,335.20	71,609,247.71	₡29,970,087.49
GRUPO 9. CUENTAS ESPECIALES			
Total Cuentas Especiales	31,703,720.00	-	₡31,703,720.00
TOTAL EGRESOS	₡2,370,682,688.23	₡1,797,195,501.71	₡573,487,186.52

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

La partida de servicios destaca con la más importante, seguida de la partida de remuneraciones, y con una menor importancia aparecen la partida de transferencias corrientes, materiales y suministros, y bienes duraderos.

En las siguientes tablas se ajunta el Balance de Situación y Estado de Resultados de INS Inversiones SAFI S.A. a diciembre del 2020:



Tabla N°48
Balance General
Al 31 de diciembre de 2020
(En miles de colones)

CUENTA	Dic-20	Dic-19	VAR %
ACTIVO	17,192,255,547	15,378,237,944	11.80%
Efectivo en caja, bancos y depósitos	660,654,842	349,950,354	88.79%
Valores Negociables	15,816,661,780	14,432,122,729	9.59%
Otros Activos corrientes	495,273,645	457,321,118	8.30%
Activos No corrientes	219,665,280	138,843,744	58.21%
PASIVO	754,136,668	552,563,760	36.48%
Cuentas por Pagar (Recompras)	72,296,436	-	0.00%
Cuentas por Pagar, Neto	526,261,700	303,547,224	73.37%
Otros Pasivos	155,578,532	249,016,536	-37.52%
PATRIMONIO	16,438,118,879	14,825,674,184	10.88%
Capital Social	5,106,108,405	5,106,108,405	0.00%
Capital Adicional pagado	17,100,000	17,100,000	0.00%
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	165,898,507	438,864,411	-62.20%
Reserva legal	588,852,106	514,219,767	14.51%
Utilidades acumuladas	8,674,749,261	7,256,734,817	19.54%
Utilidad del Período	1,885,410,599	1,492,646,783	26.31%

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (correo de fecha 05/03/2021)

Tabla N°49
Estados de Resultados Acumulado
Al 31 de diciembre de 2020
(En miles de colones)

CUENTA	dic-20	Peso relativo %	dic-19	VAR Absoluta
INGRESOS				
Ingresos Operativos	2,279,742,566	54.06%	1,732,688,220	547,054,345
Ingresos Financieros	1,920,617,367	45.55%	1,393,523,705	527,093,662
Otros Ingresos	16,520,097	0.39%	66,853,972	-50,333,875
Total Ingresos	4,216,880,030	100.00%	3,193,065,897	1,023,814,132
GASTOS				
Gastos de Personal	686,235,070	34.62%	707,226,297	-20,991,227
Gastos Generales	785,366,315	39.62%	612,458,843	172,907,472
Gastos Financieros	441,566,842	22.28%	159,723,826	281,843,016
Participaciones Legales	69,111,552	3.49%	51,074,689	18,036,863
Total Gastos	1,982,279,779	100.00%	1,530,483,655	451,796,124
Utilidad antes de Impuesto	2,234,600,251	100.00%	1,662,582,243	572,018,008
Impuesto de Renta	349,189,652	100.00%	169,935,459	179,254,193
Utilidad Neta	1,885,410,599	100.00%	1,492,646,783	392,763,815

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)



Resultados para el año 2020

Al cierre de diciembre del 2020 INS Inversiones alcanza utilidades netas por la suma de ₡1,885.41 millones, lo cual representó ₡392.76 millones más que en el año anterior, equivalente a un 26.31%.

De conformidad con la información anterior y tal como se observa en la tabla siguiente, INS Inversiones SAFI S.A. se ubica en la cuarta posición de la industria de Fondos de Inversión en la generación de utilidades netas y en la primera posición en el margen de utilidades con un 44.71%.

Tabla N°50
Comparativo de Utilidades
Al 31 de diciembre 2020
(en millones de colones)

ENTIDAD	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS	UTILIDAD NETA	MARGEN UTILIDAD
BCR	9,073.35	10,281.41	7,429.56	2,851.84	27.74%
BN SAFI	9,792.81	7,926.52	5,218.70	2,707.82	34.16%
POPULAR	9,283.33	6,474.36	4,432.87	2,041.49	31.53%
INS INVERSIONES	16,438.12	4,216.88	2,331.47	1,885.41	44.71%
IMPROSA	2,549.35	5,546.52	4,268.22	1,278.30	23.05%
MULTIFODOS	4,658.41	5,998.33	4,913.29	1,085.04	18.09%
BAC	5,270.45	3,217.37	2,715.02	502.34	15.61%
PRIVAL	966.52	1,765.63	1,465.61	300.02	16.99%
SCOTIA	1,346.36	747.01	561.79	185.22	24.79%
VISTA	1,610.14	2,281.80	2,124.34	157.45	6.90%
SAMA SAFI	1,032.58	374.54	222.05	152.49	40.71%
MUTUAL	1,399.81	445.11	330.36	114.74	25.78%
BCT	534.73	473.78	411.95	61.84	13.05%
ALDESA	394.68	1,152.44	1,198.15	-45.71	-3.97%
INDUSTRIA	64,350.63	50,901.69	37,623.40	13,278.29	26.09%

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

5.2. Talento Humano

Al 31 de diciembre del 2020, INS Inversiones SAFI administró una planilla de 17 personas distribuidas entre los diferentes departamentos:

Tabla N°51
Personal
Al 31 de diciembre de 2020

Clase de puesto	Cantidad
Asistencia	6
Encargados y/o Supervisores	4
Profesional	3
Jefatura	2
Gerencial	2
Total	17

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)



5.3. Recursos Materiales

INS Inversiones cuenta con un área administrativa responsable de adquirir los recursos materiales y proveer oportuna y óptimamente a todas las dependencias de la SAFI, las cantidades y clases de materiales que requieran para satisfacer sus necesidades operativas, así como apoyar las actividades de la Administración mediante servicios de compra de útiles y materiales de oficina y cómputo, productos de papel cartón e impresos, útiles y materiales de cafetería y limpieza, entre otros que permiten lograr la adecuada atención de usuarios.

Así las cosas, a continuación, se detallan los recursos materiales consumibles gestionados en la organización al 31 de diciembre 2020:

**Tabla N°52
Recursos Materiales**

Recursos	Justificación de la necesidad
Útiles y materiales de Oficina y Cómputo	Con estos suministros se logra la atención total de las necesidades de suministros de oficina y cómputo a nivel institucional, con lo cual se garantiza la continuidad del negocio en beneficio de nuestros clientes.
Productos de papel cartón e impresos	Estos son requeridos para abastecer la operativa institucional de materiales derivados del papel para atender los requerimientos emanados de las actividades propias de la organización.
Útiles y materiales de cafetería y Limpieza	Estos son necesarios para el abastecimiento de suministros de cafetería y limpieza, los cuales garantizan una óptima funcionalidad de la operativa institucional en beneficio de nuestros clientes internos y externos.

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

Otros datos relevantes

Para el período 2020 INS Inversiones SAFI S.A no realizaron donaciones ni patrocinios.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Recursos Financieros

INS Valores es una empresa que genera sus recursos financieros mediante el cobro de comisiones por el giro de negocio que corresponde a la intermediación bursátil de conformidad con lo establecido por la Ley Reguladora del Mercado de Valores Ley N°7732. La otra fuente de generación de recursos financieros corresponde a la gestión de la cartera propia y rendimientos de los títulos valores que la conforman.

– Balance General

Dada su naturaleza de intermediario bursátil, el Balance General del Puesto de Bolsa presenta un activo dominado por una cartera de inversiones, que como puede observarse en la siguiente tabla, representa el 98% del total de los activos.

La composición de la cartera de inversiones está conformada principalmente por el aporte de capital social, utilidades acumuladas generadas de periodos anteriores y otra parte que se financia a través del mecanismo de mercado de liquidez y operaciones de reporto tripartito (recompras) donde hubo una disminución en la partida de "Recompras y otras cuentas por pagar" de ¢21.635 millones con respecto al mismo periodo del 2019.

**Tabla N°53
Balance General
Al 31 de diciembre 2020
(En millones de colones)**

	2016	2017	2018	2019	2020	PESOS PORCENTUALES				
						2016	2017	2018	2019	2020
ACTIVO										
Disponibilidades de efectivo	286	258	1 289	198	129	0%	0%	1%	0%	0%
Valores Negociables e intereses por cobrar	66 537	89 286	119 346	114 600	92 539	98%	98%	97%	99%	98%
Otros Activos	1 406	1 864	2 237	1 167	1 470	2%	2%	2%	1%	2%
TOTAL DE ACTIVOS	68 229	91 408	122 871	115 965	94 138					
PASIVO Y PATRIMONIO										
PASIVO										
Recompras y otras cuentas por pagar	39 929	61 722	91 054	72 311	50 676	98%	99%	98%	96%	97%
Otros Pasivos	855	432	1 641	2 863	1 731	2%	1%	2%	4%	3%
TOTAL PASIVOS	40 784	62 153	92 695	75 174	52 407					
PATRIMONIO										
Capital Social	13 420	13 420	13 420	13 420	13 420	49%	46%	44%	33%	32%
Ajuste por conversión de estados financieros	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%	0%
Deterioro-inversiones al valor razonable con cambios en el ORI	-	-	-	-	2 449	0%	0%	0%	0%	6%
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	- 331	- 940	- 2 799	982	- 1 478	-1%	-3%	-9%	2%	-4%
Reserva legal	1 380	1 563	1 698	1 837	2 287	5%	5%	6%	5%	5%
Utilidades	12 975	15 211	17 858	24 552	25 052	47%	52%	59%	60%	60%
TOTAL PATRIMONIO	27 445	29 254	30 176	40 791	41 730					
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	68 229	91 408	122 871	115 965	94 138					
TASA INTERANUAL DE CRECIMIENTO DEL PATRIMONIO						7%	3%	35%	2%	

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)



A nivel patrimonial, en la tabla anterior se muestra que la partida de "Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv." presenta un incremento de ¢2.460.3 millones en la Valoración de la Cartera de Inversiones, pasando de -¢982.36 millones a -¢1.478 millones dado por las condiciones de precios en el mercado durante el periodo 2020.

Adicionalmente, debe ser contemplado que para el año 2020 se incorpora la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIFF 9), la cual produjo en el estado de cambios en el patrimonio el saldo de ¢2.449 millones las cuales se registraron contra Utilidades de períodos anteriores lo correspondiente a ¢1.165 millones y el Estado de Resultados neto de ¢1.283 millones.

En la tabla siguiente, se muestra el promedio del patrimonio de los puestos de bolsa costarricenses, de los cuales el patrimonio de INS Valores es el más importante. Al 31 de diciembre del 2020 la cuenta de patrimonio de INS Valores asciende a ¢41.730 millones.

Tabla N°54
Comparativo de Patrimonio y Utilidades
Para los periodos del 2015 al 2020
(En millones de colones)

Puesto de Bolsa	2016	2017	2018	2019	2020	ACUM	Dif	PATRIMONIO
1 INS	3 656	2 695	2 781	6 600	2 359	18 091		41 730 409
2 POPULAR	2 568	1 711	929	4 986	4 276	14 470	3 620	36 670 428
3 BCR	2 935	2 780	2 518	2 744	3 246	14 224	3 867	21 141 407
4 BNCR	2 423	1 659	1 685	2 456	2 578	10 801	7 290	18 628 899
5 BAC	1 284	1 591	1 496	1 950	1 946	8 268		17 805 538
6 Davivienda	842	718	1 820	1 349	2 091	6 820		6 388 011
7 MUTUAL	620	911	1 023	1 601	1 876	6 031		9 582 164
8 MERCADO	690	799	406	215	729	2 839		6 438 365
9 BCT	678	578	202	899	-	2 356		0
10 SAMA	445	656	657	329	143	2 231		4 532 045
11 ACOBO	269	283	140	147	125	963		2 826 483
12 CITI	145	141	229	381	-	896		0
13 IMPROSA	151	319	163	168	92	892		1 283 849
14 PRIVAL	64	314	-	361	154	402	572	2 379 221
15 LAFISE	58	43	181	126	111	519		1 494 693
16 ALDESA	172	-	14	-	879	-	722	-
TOTAL INDUSTRIA	17 000	15 184	13 868	23 224	19 974	89 250	14 777	170 901 511
% peso PUBLICOS	68%	58%	57%	72%	62%	65%		69%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)

En lo que respecta a utilidades, INS Valores para el periodo 2020 se posiciona en el segundo puesto, sin embargo, ha encabezado el ranking a nivel del mercado bursátil costarricense durante los últimos años tal como se muestra en la tabla anterior, con una diferencia acumulada de ¢3.620 millones con respecto al segundo lugar.



- Estado de Resultados

En cuanto a los resultados del periodo 2020, presenta una disminución con respecto al periodo 2019 de un 24% debido principalmente a la situación macroeconómica del país por la pandemia de COVID-19, en la que se presenta disminución en comisiones y margen de la cartera propia. La utilidad alcanza los ¢2.359 millones.

**Tabla N°55
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre 2020
(En millones de colones)**

	2016	2017	2018	2019	2020	Variaciones interanuales			
						2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
INGRESOS									
Comisiones y otros ingresos operativos	3 961	2 857	2 252	4 100	2 979	-28%	-21%	82%	-27%
Margen Financiero, Neto	3 463	3 045	4 020	7 861	6 110	-12%	32%	96%	-22%
TOTAL INGRESOS	7 424	5 902	6 272	11 961	9 090	-21%	6%	91%	-24%
GASTOS									
Gastos de Personal	2 471	2 242	2 025	2 617	2 462	-9%	-10%	29%	-6%
Gastos No Personales	979	846	1 272	1 389	2 086	-14%	50%	9%	50%
TOTAL GASTOS	3 450	3 088	3 297	4 006	4 548	-10%	7%	22%	14%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	3 975	2 814	2 975	7 955	4 542	-29%	6%	167%	-43%
Impuesto sobre la renta	320	119	194	1 466	2 183	0%	0%	0%	49%
UTILIDAD NETA	3 655	2 695	2 781	6 489	2 359	-26%	3%	133%	-64%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)

6.2. Talento Humano

INS Valores cuenta con un capital de recurso humano profesional y altamente especializado dado la naturaleza de su negocio, lo que ha permitido realizar la gestión de una manera eficiente y lograr los objetivos propuestos. La estructura de recurso humano está categorizada en cinco clasificaciones de puestos: gerencial, ejecutivo, profesional, técnico y operativo. Al cierre del periodo 2020 el equipo de talento humano se mantiene conformado por 62 personas activas y cinco plazas vacantes, cuya categorización se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla N°56
Talento Humano
Al 31 de diciembre 2020**

Clasificación de Puesto	Cantidad de colaboradores	
	Activos	Inactivos
Gerencial	4	-
Ejecutivo	6	1
Profesional	35	4
Técnico	9	-
Operativo	8	-
Total	62	5

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 19/02/2020)



6.3. Recursos Materiales

INS Valores se ubica en el mezanine 1 del Edificio principal del INS cuyas instalaciones son propiedad de Casa Matriz y le son arrendadas mediante un contrato de alquiler. Los bienes muebles, equipo de oficina, equipo tecnológico y demás materiales requeridos para la gestión institucional, son adquiridos de conformidad con la Ley N° 7494 Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. INS Valores no cuenta con flotilla vehicular.

A continuación se muestra un resumen de los activos con los que cuenta INS Valores:

**Tabla N°57
Activos
Al 31 de diciembre 2020**

Descripción	Saldo Inicial 31-12-2019	(+) Adiciones	(-) Retiros	Ajustes	Traslados	Saldo al 31-12-2020
Mobiliario y Equipo de Oficina	39 721 462	-		(4 182 589)		35 538 874
Equipo de Comunicación	236 116 763	45 117 396	-	(19 640 543)	-	261 593 615
Mejoras propiedad arrendada	282 394 727	-	-	-	-	282 394 727
Equipo de Cómputo	458 409 859	-	-	-	-	458 409 859
TB Total - Propiedad planta y equipo	₡1 016 642 811	₡45 117 396		₡0	₡-23 823 132	₡0
						₡1 037 937 075
Mobiliario y Equipo de Oficina	0	(931 431)		(30 229 609)		(31 161 041)
Mobiliario y Equipo de Oficina	-34 325 252	(86 946)		34 412 198		-
Equipo de Comunicación	0	(32 607 930)		(136 832 002)		(169 439 931)
Equipo de Comunicación	-136 888 679	(2 791 913)		139 680 592		-
Mejoras propiedad arrendada	0	-	-	(282 394 727)	-	(282 394 727)
Equipo de Cómputo	-333 420 024	(53 478 180)		-	-	(386 898 204)
TB Total - Depreciación Acumulada	-₡504 633 955	-₡88 964 968		₡0	₡-245 133 940	₡0
						₡-838 732 863
TOTAL SALDO NETO	₡512 008 856	₡43 847 572		₡0	₡-268 957 072	₡0
						₡199 204 212

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 19/02/2020)

Otros datos relevantes

Durante el periodo 2020 INS Valores no efectuó donaciones ni patrocinios.



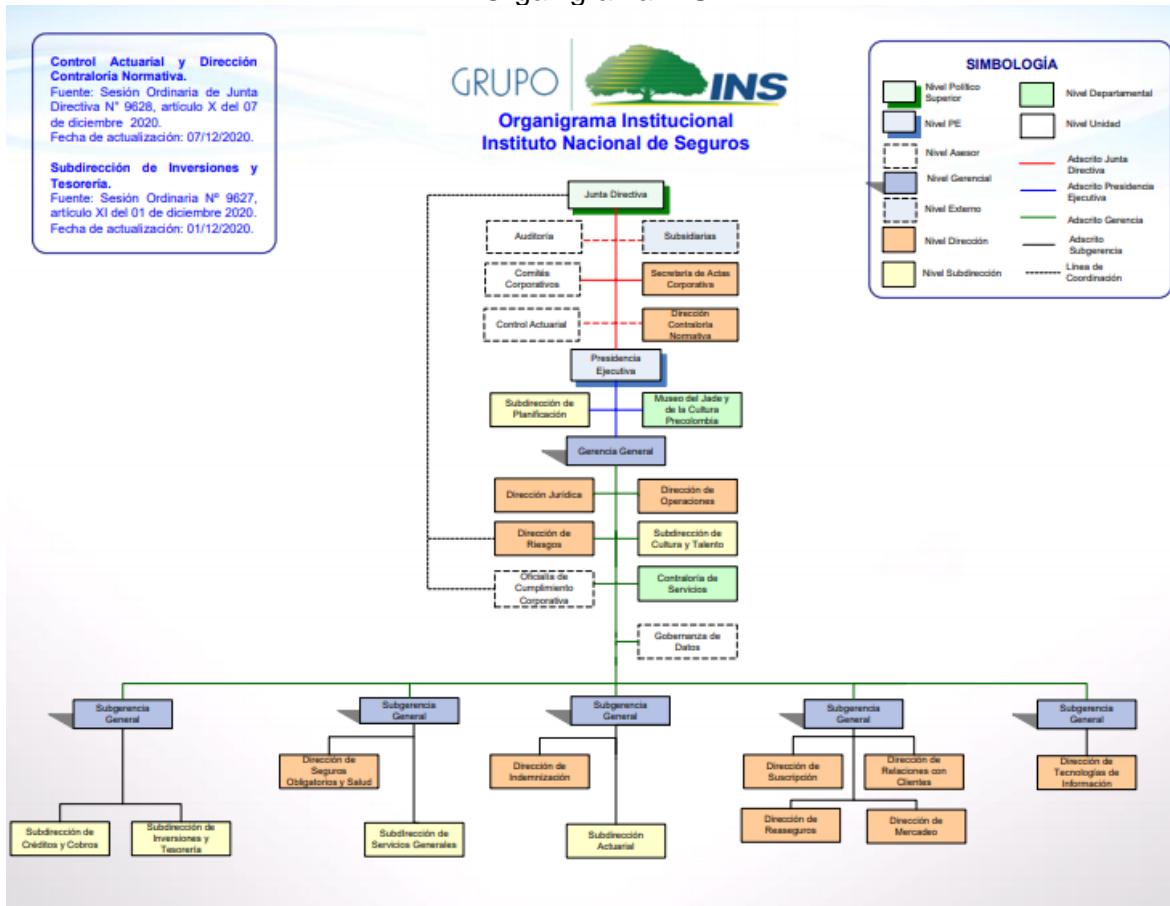
D. Organización

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Organigrama institucional

El organigrama institucional vigente a diciembre del 2020 fue aprobado por Junta Directiva del INS en sesión ordinaria N° 9628, artículo X del 07 de diciembre del 2020, según se muestra:

Imagen N°3
Organigrama INS



Fuente: Subdirección de Planificación (Histórico de organigramas)

1.2. Descripción de las áreas de trabajo

A continuación, se describe en forma breve las diferentes áreas de trabajo del organigrama general del INS y sus funciones, de conformidad con el organigrama institucional:

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

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.

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.

Dirección Contraloría Normativa: Establecer los lineamientos/directrices para una adecuada gobernanza en la gestión del riesgo de cumplimiento normativo y asegurar la existencia de un adecuado sistema de control interno que le permita al INS operar con integridad.

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.

Presidencia Ejecutiva: Actuar de enlace directo entre el Poder Ejecutivo y la Institución que preside y llevar a conocimiento de la Junta Directiva, para discusión las iniciativas del Poder Ejecutivo relacionadas con la definición, formulación y adaptación de la Política de Gobierno de la entidad. Velar por la ejecución de las acciones y tareas institucionales (planes, programas, proyectos y actividades), que permitan el cumplimiento de las acciones estratégicas del INS.

Subdirección de Planificación: Asesorar y apoyar a la Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia, dependencias y Subsidiarias del 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, sostenibilidad, gobierno corporativo y otras acciones necesarias para la eficiente toma de decisiones.

Museo del Jade y de la Cultura Precolombina: Generar valor a la sociedad costarricense mediante la conservación, revitalización y divulgación del patrimonio arqueológico y artístico que custodia el INS, exhibiendo de forma innovadora las colecciones, fomentando la investigación, promoviendo el aprendizaje y esparcimiento, impulsando propuestas artísticas nacionales y foráneas.

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: Velan por un servicio orientado al cliente y ofrecer productos competitivos, valiéndose de los mejores canales de distribución con una publicidad efectiva. Controlan el desempeño de las funciones técnicas, administrativas, comerciales y financieras de la Institución, de manera eficiente y eficaz, de manera que todas las dependencias del Instituto se les facilite lograr su cometido. Brindan servicios de salud oportunos y de calidad a la población amparada por los regímenes de Riesgos del Trabajo, Seguro obligatorio de automóviles y otros seguros que administra el INS, a fin



de reincorporar a los asegurados que atiende, en las mejores condiciones de salud, a su ambiente, laboral, social y familiar y en el menor tiempo posible.

Dirección Jurídica: Gestionar integralmente el proceso jurídico y el riesgo legal del INS, mediante la provisión de asesoría y procuraduría, y la participación en procedimientos administrativos.

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

Subdirección de Cultura y Talento: Implementar un plan de gestión del talento humano, que permita al INS maximizar el potencial y promover el desarrollo integral de los colaboradores.

Contraloría de Servicios: 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.

Oficialía de Cumplimiento Corporativa: Asesorar a las Juntas Directivas y a la Alta Gerencia del Grupo INS, sobre el cumplimiento de las leyes N°8204, N°8754 y demás legislación o normativa relacionada. Prevenir que el Grupo INS sea utilizado como mecanismo para la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Gobernanza de Datos: Establecer el marco rector y los parámetros de calidad asociados, inherentes a la generación, obtención, manejo, producción, tratamiento y seguridad de la información, así como los principios que regirán el ciclo de vida de la misma, los roles y responsabilidades que garantizarán su proceso óptimo de transformación, bajo los mejores estándares de calidad.

Subdirección de Créditos y Cobros: Dirigir y coordinar la estrategia de colocación de créditos del INS, así como administrar la gestión de cobro institucional, con el propósito de mantener una estructura financiera sólida.

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.

Dirección de Seguros Obligatorios y Salud: Administrar los Seguros Obligatorios y Salud 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, prevención a nivel general y fortalecimiento a la seguridad social del país.

Subdirección de Servicios Generales: Establecer y evaluar las políticas para el suministro y empleo adecuado de los servicios de apoyo y materiales de la Institución.

Dirección de Indemnización: Gestionar la rectoría del macroproceso de Indemnizaciones, con un enfoque estratégico y técnico que apoye el programa de sostenibilidad del INS, fortaleciendo el control y prevención 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 promoviendo la alineación del INS, sus subsidiarias y socios de negocio que forman parte de la cadena de valor del macroproceso.

Subdirección Actuarial: Mantener al Instituto a la vanguardia en la industria de seguros en Costa Rica, con la aplicación de las mejores prácticas actuariales y del mercado en la determinación de tarifas para que sean suficientes, así como el cálculo de las obligaciones con modelos determinísticos y estocásticos según la naturaleza de los datos y las condiciones de incertidumbre.

Dirección de Suscripción: Definir políticas de suscripción de riesgos que permitan brindar opciones competitivas de seguro a nuestros clientes, para lograr una cartera sana, rentable y sostenible en las diferentes líneas de seguros que ofrece el INS.

Dirección de Relaciones con Clientes: Consolidar el proceso de fidelización de los clientes e intermediarios del INS, 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.

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.

Dirección de Mercadeo: Apoyar la estrategia comercial de la empresa, a través de acciones que permitan fortalecer el portafolio de productos y su oferta de valor, así como satisfacer las necesidades administrativas de la relación contractual con los intermediarios, mediante el proceso de investigación, confección, remozamiento de productos y el fortalecimiento de la imagen por medio de campañas promocionales y publicitarias que cumplan con las tendencias del mercado actual, con el propósito de consolidar al INS como la entidad aseguradora de primera elección de parte de los consumidores e intermediarios de seguros.

Dirección de Tecnologías de Información: Administrar los recursos para investigar, planear, adquirir, controlar, desarrollar, dar mantenimiento y sostenibilidad a la infraestructura y a los servicios que se brindan a través de las Tecnologías de



Información y Comunicaciones (TIC) en el Instituto Nacional de Seguros conforme con las directrices estratégicas de la Administración Superior.

1.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.

Se detalla el personal activo a diciembre de 2020, así como el salario bruto percibido, el cual se muestra según el perfil de puesto:

Tabla N°58
Colaboradores por clase de puesto y salario promedio

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores	Salario promedio
ANALISTA INFORMÁTICO I	9	₡ 1 525 844.01
ANALISTA INFORMÁTICO II	44	₡ 1 993 252.73
ARMERO INSTRUCTOR	1	₡ 1 629 176.95
ASESOR EJECUTIVO	4	₡ 4 077 847.65
ASESOR LEGAL I	18	₡ 2 265 567.25
ASESOR LEGAL I - AUDITORÍA	1	₡ 2 024 453.76
ASESOR LEGAL II	1	₡ 2 780 569.26
ASESOR LEGAL III	8	₡ 2 764 012.92
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	45	₡ 1 226 593.52
ASISTENTE DE ABOGACÍA I	1	₡ 958 462.49
ASISTENTE DE ABOGACÍA II	6	₡ 1 409 228.90
ASISTENTE EDUCACIÓN PREESCOLAR	1	₡ 1 110 917.24
ASISTENTE EJECUTIVO	2	₡ 4 477 074.55
ASISTENTE EN NUTRICIÓN	2	₡ 1 385 426.94
ASISTENTE EN SEGUROS I	55	₡ 1 127 336.51
ASISTENTE EN SEGUROS II	52	₡ 1 115 825.45
ASISTENTE EN SERVICIOS DE SALUD	19	₡ 1 135 200.11
ASISTENTE EN SERVICIOS DE SALUD II	2	₡ 1 247 955.44
AUDITOR	1	₡ 6 798 508.00
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	53	₡ 1 165 230.00
AUXILIAR DE COMPUTACIÓN II	2	₡ 1 061 516.06
AUXILIAR DE COMPUTACIÓN III	6	₡ 1 200 591.54
AUXILIAR DE ENFERMERÍA I	6	₡ 1 377 036.96
AUXILIAR DE ENFERMERÍA I-A	5	₡ 2 305 482.83
AUXILIAR DE ENFERMERÍA II-A	1	₡ 2 194 511.97
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	6	₡ 982 544.24
AUXILIAR EN COMPUTACIÓN I	1	₡ 766 877.83
AUXILIAR EN SEGUROS	1	₡ 1 323 962.37

AUXILIAR EN SERV. GENERALES	5	₡ 933 431.61
AUXILIAR EN TRANSPORTE Y MENSAJERÍA	3	₡ 1 026 474.28
CHOFER DE PLANTA EJECUTIVA	2	₡ 1 204 749.13
COCINERO I	1	₡ 1 131 016.66
COORDINADOR DE SEGURIDAD	9	₡ 1 660 051.43
COORDINADOR EN VALORACION Y AJUSTE	1	₡ 1 452 385.20
COORDINADOR PROFESIONAL EN SEGUROS	26	₡ 2 652 394.47
COORDINADOR SERVICIOS GENERALES I	13	₡ 1 138 440.55
COORDINADOR SERVICIOS GENERALES II	8	₡ 1 368 174.39
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I	5	₡ 1 374 019.12
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II	16	₡ 1 621 023.95
COORDINADOR ASESOR I	6	₡ 2 806 906.75
COORDINADOR ASESOR II	4	₡ 3 445 264.80
COORDINADOR EN SEGUROS I	15	₡ 1 256 144.07
COORDINADOR EN SELECCIÓN DE RIESGOS	1	₡ 1 857 180.76
COORDINADOR PROFESIONAL EN SEGUROS-ACTUARIAL I	2	₡ 2 821 628.13
COORDINADOR PROFESIONAL EN SEGUROS-ACTUARIAL II	2	₡ 2 428 455.97
COORDINADOR VALORACIÓN-AJUSTE-AUDITORÍA	1	₡ 1 949 247.36
DIRECTOR DE PROGRAMA	1	₡ 3 753 044.21
DIRECTOR DE PROYECTO A	2	₡ 3 095 464.47
DIRECTOR DE PROYECTO B	1	₡ 2 606 102.46
DIRECTOR DE PROYECTO C	1	₡ 2 785 314.78
DIRECTOR DE PROYECTO D	1	₡ 2 121 575.50
DIRECTOR EJECUTIVO DE SEDE	20	₡ 3 640 777.55
EJECUTIVO DE VENTAS-CAT 26	14	₡ 1 459 234.53
EJECUTIVO DE VENTAS-CAT 28	3	₡ 1 723 793.15
ENFERMERA I (SIN SUBV)	28	₡ 2 195 287.63
ENFERMERA I (CON SUBV)	2	₡ 3 254 851.95
ENFERMERA II	1	₡ 2 130 310.43
ENFERMERA IV (CON SUBV)	3	₡ 3 197 920.78
ENFERMERA IV (SIN SUBV)	9	₡ 2 594 745.51
ENFERMERA VI	1	₡ 2 618 487.25
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO I	4	₡ 1 383 846.82
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO III	14	₡ 2 067 166.21
ESPECIALISTA EN AJUSTE	8	₡ 1 736 667.32

ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN I	3	₡ 1 377 105.45
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN DE RIESGOS I	4	₡ 1 214 180.25
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN DE RIESGOS II	10	₡ 1 569 189.84
ESPECIALISTA EN VALORACIÓN I	1	₡ 1 517 514.79
ESPECIALISTA EN VALORACIÓN II	33	₡ 1 444 865.64
ESPECIALISTA EN VALORACIÓN Y AJUSTE	2	₡ 1 587 878.70
ESPECIALISTA EN VALORACIÓN Y AJUSTE II	1	₡ 1 802 734.50
EXPERTO FUNCIONAL SISTEMAS I	17	₡ 1 600 025.66
FACILITADOR TÉCNICO EN SEGUROS	5	₡ 1 525 229.54
FARMACÉUTICO I	1	₡ 4 440 115.76
FARMACÉUTICO II	1	₡ 2 765 498.08
FARMACÉUTICO III	3	₡ 3 792 919.45
GERENTE	1	₡ 8 235 000.00
INSPECTOR EN SEGUROS	20	₡ 1 498 641.72
INVESTIGADOR EN SEGUROS	6	₡ 1 365 793.20
JEFE DE DEPARTAMENTO	31	₡ 3 311 126.64
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SEGUROS	6	₡ 3 493 811.99
JEFE DE DIRECCIÓN	10	₡ 4 892 161.37
JEFE DE SUBDIRECCIÓN	6	₡ 4 258 772.35
LÍDER DE SEGMENTOS	3	₡ 3 317 355.22
LÍDER PRODUCTO Y PROCESO TRANSVERSAL	1	₡ 4 655 214.44
MAESTRA EDUCACIÓN PREESCOLAR	4	₡ 1 641 097.51
MECÁNICO	2	₡ 954 841.21
MÉDICO ASIST. ESPEC. HASTA 28H	1	₡ 1 782 005.71
MÉDICO ASIST. ESPEC. HASTA 44H	1	₡ 3 403 877.15
MÉDICO ASIST. ESPEC. HASTA 48H	7	₡ 4 150 602.78
MÉDICO ASISTENTE HASTA 48H	8	₡ 3 283 624.76
MÉDICO AUDITOR	2	₡ 4 373 396.47
MÉDICO DIRECTOR	2	₡ 4 719 483.56
MÉDICO JEFE	4	₡ 4 658 329.19
MÉDICO JEFE DE REGIÓN	5	₡ 4 581 987.83
ODONTÓLOGO II	1	₡ 1 347 438.96
ODONTÓLOGO III	1	₡ 4 921 026.43
OFICIAL ADJUNTO DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	1	₡ 2 467 020.28
OFICIAL DE SEGURIDAD	16	₡ 1 291 625.47
OPERADOR OFICINA DE SEGURIDAD	7	₡ 1 352 082.17
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	₡ 5 355 771.00
PROF EN SEG-ACTUARIAL III	7	₡ 2 363 645.43

PROF EN SEG-ACTUARIAL IV	2	₡ 2 314 394.40
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO	6	₡ 1 377 369.84
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I	90	₡ 1 463 769.22
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II	69	₡ 2 135 603.05
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO III	11	₡ 2 426 119.10
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO IV	2	₡ 2 978 111.05
PROFESIONAL EN INFORMATICA I	24	₡ 2 281 715.07
PROFESIONAL EN INFORMATICA II	19	₡ 2 667 610.47
PROFESIONAL EN INFORMATICA III	23	₡ 2 933 109.22
PROFESIONAL EN SEGUROS I	154	₡ 1 652 296.95
PROFESIONAL EN SEGUROS II	67	₡ 1 713 409.06
PROFESIONAL EN SEGUROS III	74	₡ 2 336 728.40
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	2	₡ 1 309 000.83
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	3	₡ 2 189 655.10
PROFESIONAL SERVICIOS DE SALUD II	21	₡ 2 073 959.13
PROFESIONAL SERVICIOS SALUD II (CON SUB)	2	₡ 2 174 260.83
SECRETARIO DE ACTAS	1	₡ 3 600 908.94
SI_Analista Informático I	2	₡ 791 706.88
SI_Analista Informático II	1	₡ 1 020 714.12
SI_Arqueologo	1	₡ 943 494.87
SI_Asesor Ejecutivo c/ded.exc.	4	₡ 3 483 731.34
SI_Asesor Legal I	1	₡ 1 191 140.04
SI_Asesor Legal I -Ded.Exc	10	₡ 1 501 032.16
SI_Asistente Administrativo	38	₡ 638 335.81
SI_Asistente de Abogacía I	2	₡ 746 761.66
SI_Asistente de Abogacía II	1	₡ 1 060 110.02
SI_Asistente de cocina	6	₡ 384 985.94
SI_Asistente Educación Preescolar	1	₡ 420 404.65
SI_Asistente Ejecutivo c/ded.exc.	1	₡ 3 483 731.34
SI_Asistente en Reaseguros	6	₡ 638 335.81
SI_Asistente en Seguros I	179	₡ 508 006.38
SI_Asistente en Seguros II	55	₡ 591 896.40
SI_Auxiliar Administrativo	22	₡ 505 981.53
SI_Auxiliar de Mantenimiento	26	₡ 420 677.57
SI_Auxiliar en Computación II	3	₡ 690 423.22
SI_Auxiliar en Computación III	3	₡ 779 709.54
SI_Auxiliar en Seguros	34	₡ 421 289.94
SI_Cocinero I	2	₡ 400 386.46
SI_Cocinero II	1	₡ 420 404.65

SI_Coord. De Seguridad	1	₡ 638 335.81
SI_Coord. Prof.en Seguros-Ded.Exc	2	₡ 1 744 406.90
SI_Coordinador Administrativo I	5	₡ 807 697.28
SI_Coordinador Administrativo II	1	₡ 1 060 110.02
SI_Coordinador de Brigadas	1	₡ 840 005.90
SI_Coordinador en Seguros I	4	₡ 807 697.28
SI_Coordinador en Servicios Generales II	2	₡ 690 423.22
SI_Director de Cumplimiento Normativo	1	₡ 3 958 219.50
SI_Director de Proyecto D-Ded.Exc.	2	₡ 1 744 406.90
SI_Director de Riesgos	1	₡ 3 958 219.50
SI_Ejecutivo de Ventas-CAT 426	7	₡ 1 060 564.73
SI_Especialista en Mecánica	1	₡ 718 040.84
SI_Especialista en Selec. De Riesgos I	1	₡ 840 005.90
SI_Especialista en Valoración II	1	₡ 943 494.87
SI_Farmacéutico II	1	₡ 1 368 090.96
SI_Jefe de Departamento-Ded.Exc	3	₡ 2 561 592.95
SI_Médico Asistente hasta 48 horas	4	₡ 1 588 164.02
SI_Médico Asistente hasta 48h_L.9635	1	₡ 1 069 712.96
SI_Oficial de Cumplimiento Corp-Ded Exc	1	₡ 3 307 854.23
SI_Oficial de Seguridad	4	₡ 424 557.86
SI_Oficinista I	26	₡ 423 299.61
SI_Operador Oficina de Seguridad	1	₡ 642 812.33
SI_Prof en Seg-Actuarial I	1	₡ 1 060 110.02
SI_Prof. Centro Acond. Físico	1	₡ 943 494.87
SI_Prof. En Seg-Actuarial II	4	₡ 1 191 140.04
SI_Prof. En Seg-Actuarial II – Ded.Exc	4	₡ 1 501 032.16
SI_Prof. En Seg-Actuarial II-Audit.	1	₡ 1 766 655.20
SI_Prof.en Seg-Actuarial IV c-dedic.	1	₡ 1 992 928.81
SI_Profesional Admin. Especializado	4	₡ 1 061 124.15
SI_Profesional Administrativo I	24	₡ 1 000 434.87
SI_Profesional Administrativo I -Audit.	1	₡ 1 401 187.08
SI_Profesional Administrativo I-Ded.Exc	6	₡ 1 084 323.16
SI_Profesional Administrativo II	18	₡ 1 191 140.04
SI_Profesional Administrativo II-Ded.Exc	4	₡ 1 501 032.16
SI_Profesional Administrativo III	3	₡ 1 421 629.80
SI_Profesional Administrativo IV-Ded.Exc	2	₡ 1 992 928.81
SI_Profesional en Informática I	2	₡ 1 046 977.74
SI_Profesional en Seguros I	4	₡ 943 494.87
SI_Profesional en Seguros I-Ded.Exc	3	₡ 1 084 323.16
SI_Profesional en Seguros II	3	₡ 1 060 110.02
SI_Profesional en Seguros II-Ded. Exc.	3	₡ 1 207 385.00

SI_Profesional en Seguros III-Ded. Exc.	9	₡ 1 501 032.16
SI_Profesional Especializado (Museo)	3	₡ 943 494.87
SI_Subcoordinador de Brigadas	1	₡ 657 222.38
SI_Subjefe de Dirección	1	₡ 2 784 428.00
SI_Subjefe de Dirección I-Ded. Exc.	1	₡ 3 307 854.00
SI_Técnico Administrativo I	33	₡ 747 004.51
SI_Técnico Administrativo II	21	₡ 807 930.80
SI_Técnico en Informática	1	₡ 719 733.92
SI_Técnico en Seguros I	131	₡ 747 056.55
SI_Técnico en Seguros II	8	₡ 807 697.28
SI_Técnico en Seguros II Hasta 33 horas	1	₡ 555 291.62
SI_Técnico en Servicios Generales	22	₡ 560 907.94
SUB_GERENTE GENERAL	3	₡ 6 981 177.00
SUBAUDITOR	1	₡ 5 666 389.18
SUBDIRECTOR EJECUTIVO DE SEDE	22	₡ 3 097 095.17
SUBJEFE DE DEPARTAMENTO	9	₡ 2 662 403.49
SUBJEFE DE DEPARTAMENTO SEGUROS	7	₡ 3 014 221.83
SUBJEFE DE DIRECCION	16	₡ 4 315 226.49
SUBJEFE DE SUBDIRECCION	1	₡ 3 603 732.40
SUBJEFE DEPTO. EN OPERACIONES	2	₡ 3 259 717.83
SUBSECRETARIO DE ACTAS	1	₡ 3 351 612.48
SUPERVISOR DE SERVICIOS GENERALES	1	₡ 1 722 669.55
TECNICO ADMINISTRATIVO I	34	₡ 1 233 962.12
TECNICO ADMINISTRATIVO II	35	₡ 1 233 394.49
TECNICO EN INFORMATICA	16	₡ 1 651 535.03
TECNICO EN SEGUROS I	182	₡ 1 242 101.02
TECNICO EN SEGUROS II	7	₡ 1 277 073.92
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I C/PLUS	6	₡ 1 371 518.81
USUARIO EXPERTO SIAS	8	₡ 1 313 724.51
Total de colaboradores	2533	₡415 693 233.03

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento (oficio SDCT-00501-2021 del 16/02/2021

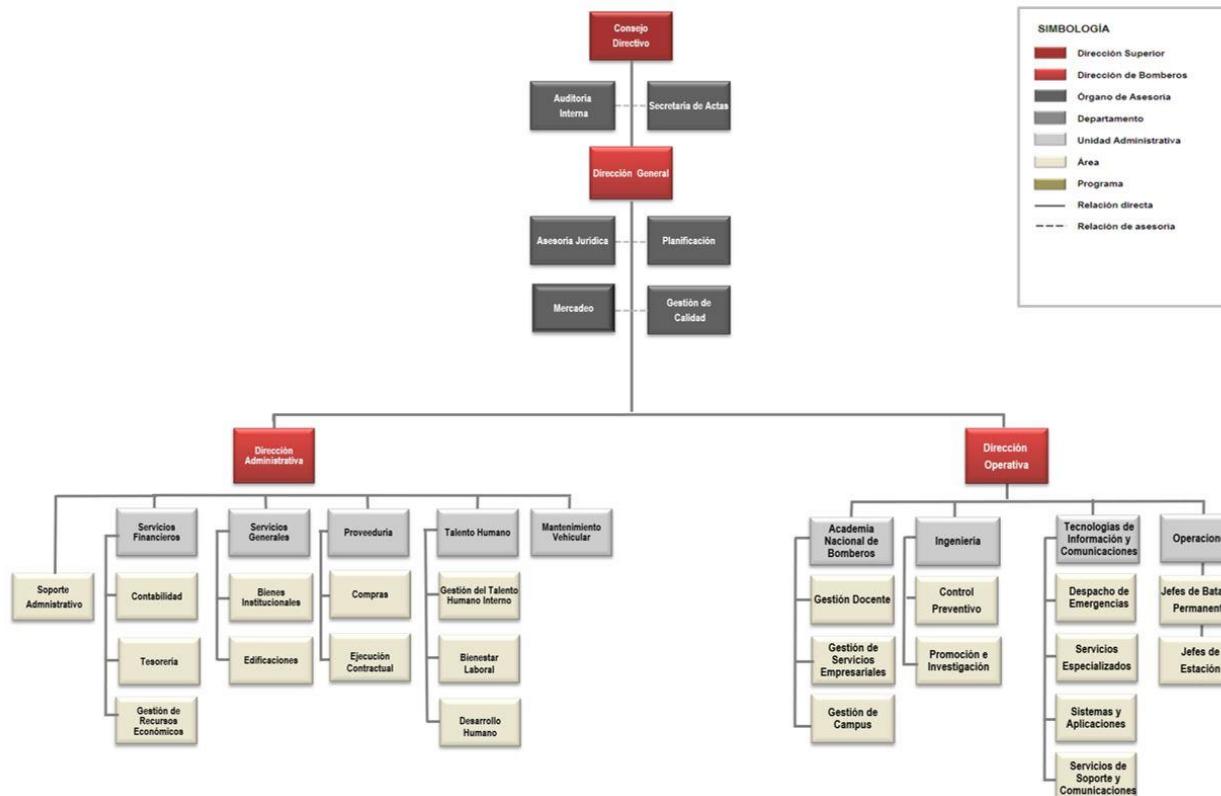


2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Organigrama institucional

El Benemérito Cuerpo de Bomberos posee una estructura organizacional matricial, en la cual el Consejo Directivo constituye la autoridad máxima dentro de dicha estructura, según se muestra:

Imagen N°4
Organigrama Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

2.2. Descripción de las áreas de trabajo

Consejo Directivo

Consejo Directivo: El Consejo Directivo tiene las siguientes funciones:

- Autorizar la organización del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en lo correspondiente a la creación de puestos, así como la definición y asignación de competencias de las diferentes dependencias.
- Emitir los reglamentos de organización y servicios necesarios para el adecuado desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos.
- Nombrar y/o remover al Director General de Bomberos y al auditor interno.



- iv. Emitir la normalización técnica y el ordenamiento, que serán de acatamiento obligatorio para las personas físicas o jurídicas, así como para las entidades públicas o privadas, en materia de seguridad, de protección contra incendio y de seguridad humana.
- v. Aprobar el plan estratégico y el plan anual operativo.
- vi. Acordar los presupuestos, modificaciones y su liquidación anual.
- vii. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de las autoridades de control o de carácter técnico que tengan competencia sobre el Cuerpo de Bomberos.
- viii. Definir las tarifas que el Cuerpo de Bomberos cobrará por la prestación de los servicios especiales y sus variaciones, lo cual se establecerá en el reglamento de la Ley 8228.

Auditoría Interna: Esta unidad realiza auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectúa, semestralmente, auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.

La auditoría interna posee un papel muy importante, ya que vela por el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno, con el fin de brindar un informe de ello y proponer las medidas correctivas pertinentes.

Secretaría de Actas: La secretaría de actas colabora en labores de apoyo logístico, coordinación, administración, seguimiento y respaldo, de las sesiones ordinarias y extraordinarias, tanto del Consejo Directivo, como de los Comités de Inversiones, Auditoría y Tecnología.

Además, apoya a la Administración Superior en todas las labores que se presentan como necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos proyectados según los planes institucionales.

Dirección General

Dirección General: La Dirección General es la dependencia administradora del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y está integrada por un Director y un equipo de colaboradores. Además, la Dirección de Bomberos es la que propone ante el Consejo Directivo los objetivos estratégicos y los proyectos que la organización requiere, en su búsqueda permanente del mejoramiento.

Asesoría Jurídica: Se encarga de velar por los intereses de la organización en aspectos judiciales y brinda la correspondiente asesoría jurídica tanto al Consejo Directivo, como a la Administración Superior y a los funcionarios institucionales; además se encarga de refrendos de contrataciones administrativas y capacitaciones jurídicas.

Planificación: Participa en procesos de planificación, organización y gestión de planes, programas y proyectos, que faciliten la toma de decisiones de la Administración y el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Además, dirige y participa en procesos de planificación, funciones de promoción, organización, investigación, programación (diagnóstico, formulación, ejecución), evaluación y asesoría en los ámbitos descritos.



Gestión de Calidad: Vela por que los servicios se brinden sin distinción alguna, potenciando estándares de gestión en cualquiera de las áreas del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, producto de ciclos de mejora continua sostenibles, dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de servicio de las personas usuarias internas y externas.

Mercadeo: Apoya los servicios que comercializa el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, a través de planes de Mercadeo que posicen la marca de bomberos en la población de Costa Rica y contribuyan a una cultura de prevención.

Gestiona convenios de patrocinios con empresas privadas y públicas para el desarrollo de las actividades masivas de Bomberos de Costa Rica. Funge como enlace entre la Fundación Bomberos por Siempre de Costa Rica y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica en busca de colaboraciones en proyectos de bienestar social y apoyo para la Institución.

Dirección Administrativa

Dirección Administrativa: Garantiza el alineamiento estratégico, la efectividad y la sostenibilidad de la gestión táctica y operativa de los servicios administrativos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

Soporte Administrativo: Disminuye y unifica la carga de trabajo administrativa y operativa de las estaciones de bomberos y las unidades administrativas, centralizando el proceso de compras institucionales con eficiencia y eficacia.

Unidad de Servicios Financieros: Cuenta con varias funciones en diversas áreas:

- **Área de Tesorería:** registra, ejecuta y documenta todos los pagos que solicitan las diferentes dependencias del Cuerpo de Bomberos; mantiene conciliadas todas las cuentas corrientes, tales como: cuentas por pagar a proveedores, obligaciones eventuales a pagar CP, impuesto al combustible y depósitos no identificados por investigar.
- **Área de Gestión de Recursos Económicos:** involucra los procesos de captación, inversiones y presupuestos. Captación gestiona, durante el mes, la recuperación de los recursos que corresponden al Cuerpo de Bomberos, provenientes de las diferentes fuentes de ingresos identificadas durante el mes anterior, y registra en el sistema las cuentas por cobrar respectivas; mantiene conciliadas las cuentas por cobrar relacionadas con: CTAC, 4% de las primas de seguros, 1,75% del tributo a la electricidad, impuesto de renta retenido, impuesto sobre las ventas, impuesto único sobre los combustibles, incapacidades de funcionarios y los salarios de los empleados. Inversiones: realiza una presentación al Comité de Inversiones, informando sobre el estatus del portafolio y explicando las nuevas propuestas que ayuden a mejorar los recursos financieros del Cuerpo de Bomberos, gestiona que los recursos recuperados durante el mes sean invertidos en el portafolio de inversión de la organización, procurando una mayor rentabilidad de los mismos; fondea, a más tardar los miércoles de cada semana, las cuentas corrientes, según la información brindada por el flujo de caja, con respecto a las necesidades de efectivo que tenga cada dependencia. Confecciona y supervisa, en forma semanal, el flujo de caja para todas las dependencias del Cuerpo de Bomberos.



- **Área de Contabilidad:** elabora, mensualmente, los estados financieros y brinda, tanto al Consejo Directivo como a cualquier ente acreditado que lo solicite, los estados financieros del Cuerpo de Bomberos y su documentación, en forma completa, oportuna y veraz; realiza la confección de informes a Gerencia, concilia todas las cuentas bancarias que afecten el fondo del Cuerpo de Bomberos; otorga asesoramiento en el uso de cuentas contables requeridas durante el desarrollo de las actividades a las diferentes unidades administrativas y entes externos que lo soliciten; actualiza los libros contables legales y colabora en tomas físicas de inventario, también registra y verifica la documentación asociada a los procesos contables, realiza asientos de ajuste por diferencial cambiario; recibe, revisa y verifica las conciliaciones de prestaciones legales, préstamos a empleados, intereses por cobrar, inventarios, cobro de incapacidades, garantías, depreciación, gastos pagados por adelantado y cuentas por pagar. Elabora reportes de costos indirectos para el Convenio de Servicios de Salvamento, Control y Extinción de Incendio en el Aeropuerto Internacional, suscrito entre el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC).

Unidad de Servicios Generales:

- **Área de Servicios Logísticos:** se realiza el control de bienes, plaqueo, replaqueo y tomas físicas de los activos, gestión de servicio público y telecomunicaciones, actualización de permisos de funcionamiento (Ministerio de Salud), trámites de exoneración de bienes inmuebles, informes de combustible, administración del portafolio de seguros del Cuerpo de Bomberos (emisión, renovación, reclamos e indemnizaciones), administración de la flotilla vehicular de Oficinas Centrales, custodia y reproducción de la documentación, así como recepción de la central telefónica y atención de público en oficinas centrales.
- **Área de Edificaciones:** Se encarga de la elaborar de la liquidación del CETAC, administrar y controlar el presupuesto, reportar las obras en proceso, remodelar los Edificios del Cuerpo de Bomberos. Además, se encarga de la construcción de Estaciones de Bomberos, avalúos de terrenos y edificios.

Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos electromecánicos, mantenimiento correctivo y preventivo de edificaciones por medio de contratación, rotulación de edificios y la atención de reportes para mantenimiento de edificaciones.

Unidad de Proveeduría: El Capítulo XV “Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales del Sector Público”, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece en su artículo N°222, las funciones Generales de las Proveedurías:

Las proveedurías institucionales fungirán como órgano técnico institucional en materia de Contratación Administrativa y contarán con una estructura organizativa básica que les permita cumplir en forma eficiente y oportuna con las funciones de conducción de los procedimientos de contratación administrativa, de almacenamiento y distribución de bienes y de levantamiento y confección del inventario permanente de todos sus bienes, cuando corresponda, para ello cada institución deberá adoptar las medidas pertinentes para dotar a dichas unidades de los recursos humanos y materiales indispensables, para ejecutar debidamente la labor que les ha sido encomendada.



Unidad de Talento Humano: Cuenta con varias funciones importantes para la organización, ya que en ella se dan procesos importantes tales como: detección de necesidades de la empresa, proceso de reclutamiento y selección, estudios integrales de puestos y de clima organizacional, inducción, pagos de planillas, entre otras que permiten al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cumplir con sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

Unidad de Mantenimiento Vehicular: Responsable del mantenimiento de todos los vehículos de la flotilla Institucional, entre sus principales funciones: Mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo, seguimiento a los procesos de garantías de los vehículos nuevos, especificaciones técnicas para la adquisición de suministros, entre otros.

Dirección Operativa

Dirección Operativa: Integra las dependencias cuya función es brindar servicios tanto de protección como de prevención a la comunidad en general. Asimismo, se hace cargo de la capacitación de todos los colaboradores de la organización.

En esta Dirección recae la responsabilidad de garantizar una adecuada atención de las emergencias, mediante la oportuna coordinación con las Estaciones de Bomberos, también dirige la labor de coordinación con las instituciones de apoyo, determinando la necesidad de su participación de acuerdo con las emergencias.

Jefatura de Operaciones: Integrado por un coordinador operativo y doce jefes de batallón, quienes tienen a su cargo la administración y supervisión de las Estaciones de Bomberos. También se encargan de promover una distribución adecuada de los recursos de manera proporcional al riesgo, población, vulnerabilidad, infraestructura, industria, entre otros.

Asimismo, acuden a las emergencias de cierto grado de complejidad o magnitud, monitorean el desempeño de las Estaciones de Bomberos mediante supervisiones periódicas, estableciendo para ello procedimientos de trabajo.

En este departamento también recae la responsabilidad de garantizar una adecuada atención de las emergencias, mediante la oportuna coordinación con las Estaciones de Bomberos.

Academia Nacional de Bomberos: Organizada en tres áreas que se detallan a continuación: Servicios Empresariales, Gestión Docente y Campus, todas ellas trabajan en comunión, buscando la excelencia en sus servicios, para que las personas que se capacitan a través de nuestra Organización alcancen un nivel adecuado en la Prevención, Mitigación y Atención de Emergencias, mejorando tanto a nivel conceptual, como de destrezas el desempeño en estos campos.

Además, a través de esta Unidad, se establece el perfil académico para bomberos, se crea un sistema de información para mantener el control y la actualización de registros, se revisa y diseña el contenido de los cursos, bajo requerimientos técnicos internacionales, en la búsqueda del fortalecimiento académico del personal operativo, técnico, administrativo y especializado, a la vez que se imparte capacitación de acuerdo con la creciente demanda institucional.



Ingeniería de Bomberos: El objetivo de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios se encarga de desarrollar un proceso de prevención integral, a través de los servicios de técnicos que brindamos, que permita mejorar las condiciones de seguridad humana y protección contra incendio en el país.

Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación: Esta Unidad está integrada por seis áreas:

- **Mantenimiento y Monitoreo de Infraestructura Tecnológica:** cumple con administrar y supervisar equipos y sistemas críticos de la red de datos, administrar el correo electrónico institucional, DNS, DHCP, ACTIVE DIRECTORY, MCAFEE SUITE, WEBSENSE entre otros, administrar y soportar bases de datos, respaldar la información de sistemas, BD, correo electrónico y servidor, así como administrar y monitorear los servicios de telecomunicaciones y telefonía.
- **Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información:** se administran accesos y perfiles a los usuarios de los sistemas de información, el desarrollo de requerimientos de los sistemas: SIGAE, SICOF, SIABO, ERP, EVOLUTION, se implementan los requerimientos y nuevos sistemas adquiridos y/o desarrollados para la organización, capacita y da soporte telefónico a los usuarios en el uso de las aplicaciones desarrolladas y/o adquiridas, coordina las actividades y da seguimiento a los equipos de trabajo contratados para el desarrollo de las aplicaciones; también coordina los equipos de trabajo de pruebas de sistemas.
- **Mantenimiento y Monitoreo de la Infraestructura de Radiocomunicaciones:** brinda mantenimiento de equipos de repetición de radiocomunicaciones (giras a puestos), de infraestructura de radiocomunicaciones (antenas, servidores, radios), mantenimiento y monitoreo de servicios de radiocomunicaciones, brinda análisis de campo y nuevas tecnologías para mejorar la cobertura de las radiocomunicaciones institucionales.
- **Soporte Técnico (TI, Radios, telefonía):** brinda mantenimiento y soporte técnico a las necesidades de TI y Telefonía, realiza configuración de sistemas, instalación y actualizaciones, soporte remoto de averías de equipos ("logmein"), revisión y reparación de equipo de cómputo (servicios de taller) y de equipo de radio (servicios de taller), visita y reparación de atención de averías de equipos de radio móviles (visita en sitio).
- **Configuración y distribución de equipos:** es responsable del inventario de equipos TI ubicado en todo el país, además realiza anualmente la configuración masiva de equipos de cómputo que se adquieren (YUMAS, Laptops, Mini Laptops, PC's) y brinda reporte de averías y cortes de los servicios de internet móviles (data cards y teléfonos celulares).
- **Oficina de Comunicaciones Operativas (OCO):** se encarga de la recepción y gestión de las llamadas de auxilio de los ciudadanos; asimismo, gestiona el envío de recursos a la zona de la emergencia. También carga los datos de las emergencias en los sistemas informáticos de la organización.



2.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.

Tabla N°59
Cantidad de personal por clase de puesto
Al 31 de diciembre 2020

Descripción del puesto	Cantidad colaboradores	Salario Base	Salarios Brutos
ANALISTA INFORMATICO I	6	668,288	7,448,218
ANALISTA INFORMATICO II	1	803,321	1,256,411
ANALISTA INFORMATICO II (SI)	7	964,867	6,770,069
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	5	512,443	4,269,074
ASISTENTE ADMINISTRATIVO (SI)	32	564,792	18,849,087
AUDITOR	1	3,177,968	3,177,968
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	475,483	1,132,536
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (SI)	5	466,074	2,330,370
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	3	461,432	2,673,999
AUXILIAR EN COMPUTACION III	1	566,569	820,502
AUXILIAR EN COMPUTACION III (SI)	3	718,373	2,274,898
BOMBERO RASO	174	555,648	155,121,354
BOMBERO RASO (SI)	195	579,635	118,987,333
BOMBERO-TECNICO EN RESCATE I	24	625,145	26,192,607
BOMBERO-TECNICO EN RESCATE I (SI)	2	773,542	1,578,972
CAPITAN DE BOMBEROS	18	764,863	31,776,518
COORD. PREV. E INVEST. DE RIESGOS	2	663,092	2,435,490
COORD. PREV. E INVEST. DE RIESGOS (SI)	1	879,493	879,493
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I	11	578,574	10,761,466
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I (SI)	3	753,904	2,378,375
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II	10	692,576	12,114,214
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II (SI)	1	987,271	987,271
COORDINADOR EN PROVEEDURIA	1	603,582	1,432,612
DESPACHADOR DE RECURSOS	3	512,443	2,465,371
DESPACHADOR DE RECURSOS (SI)	4	564,792	2,259,168
DIRECTOR ADMINISTRATIVO (CAT 041)	1	1,363,371	4,460,383
DIRECTOR GENERAL	1	5,443,131	5,452,725
ESPEC. PREVENCION E INVEST. RIESGOS	6	590,924	7,151,350
ESPEC. PREVENCION E INVEST. RIESGOS (SI)	12	790,962	9,692,640
ESPECIALISTA EN RADIOCOMUNICACION	5	590,924	6,429,857
INSTRUCTOR DE BOMBEROS I	2	554,840	2,034,961
INSTRUCTOR DE BOMBEROS I (SI)	1	684,534	684,534
INSTRUCTOR DE BOMBEROS II	3	578,574	3,466,339
INSTRUCTOR DE BOMBEROS III	5	603,582	6,005,700
INSTRUCTOR DE BOMBEROS IV	1	677,643	1,247,882



Descripción del puesto	Cantidad colaboradores	Salario Base	Salarios Brutos
JEFE DE OPERACIONES	1	1,033,110	2,888,236
JEFE DE UNIDAD	8	1,033,110	20,838,979
JEFE DE UNIDAD (SI DE)	1	2,048,151	2,048,151
MAQUINISTA DE BOMBEROS	185	588,332	198,271,583
MAQUINISTA DE BOMBEROS (SI)	23	669,507	15,160,120
MAYOR JEFE DE BATALLON	12	936,903	26,087,376
MECANICO II	1	512,443	909,153
MEDICO ASESOR	1	1,153,875	3,191,156
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I	22	663,092	28,492,497
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I (SI DE)	4	1,010,562	4,479,334
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I (SI)	19	879,493	16,900,367
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II	11	828,646	18,852,458
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II (SI DE)	1	1,395,772	1,395,772
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II (SI)	2	1,108,371	2,239,415
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO III	1	870,066	2,279,697
PROFESIONAL EN INFORMATICA I	4	803,321	4,542,059
PROFESIONAL EN INFORMATICA I (SI)	3	964,867	2,902,601
PROFESIONAL EN INFORMATICA II	1	942,915	1,540,388
PROFESIONAL EN INFORMATICA III	1	1,022,852	3,046,475
SARGENTO DE BOMBEROS	70	625,145	86,492,026
SARGENTO DE BOMBEROS (SI)	2	773,542	789,486
SUBTENIENTE DE BOMBEROS	58	652,143	74,846,265
SUBTENIENTE DE BOMBEROS (SI)	1	853,365	869,309
SUBTENIENTE DE PARAMEDICOS	4	652,143	5,120,687
SUPERVISOR DE DESPACHOS	7	554,840	7,791,002
TECNICO ADMINISTRATIVO I	20	554,840	17,818,033
TECNICO ADMINISTRATIVO I (SI)	30	684,534	20,949,945
TECNICO ADMINISTRATIVO II (SI)	1	753,904	862,567
TENIENTE DE BOMBEROS	36	680,592	52,259,105
TENIENTE DE PARAMEDICOS	6	680,592	8,723,626
Total	1,087		1,099,587,619

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (correo de fecha 15/03/2021)

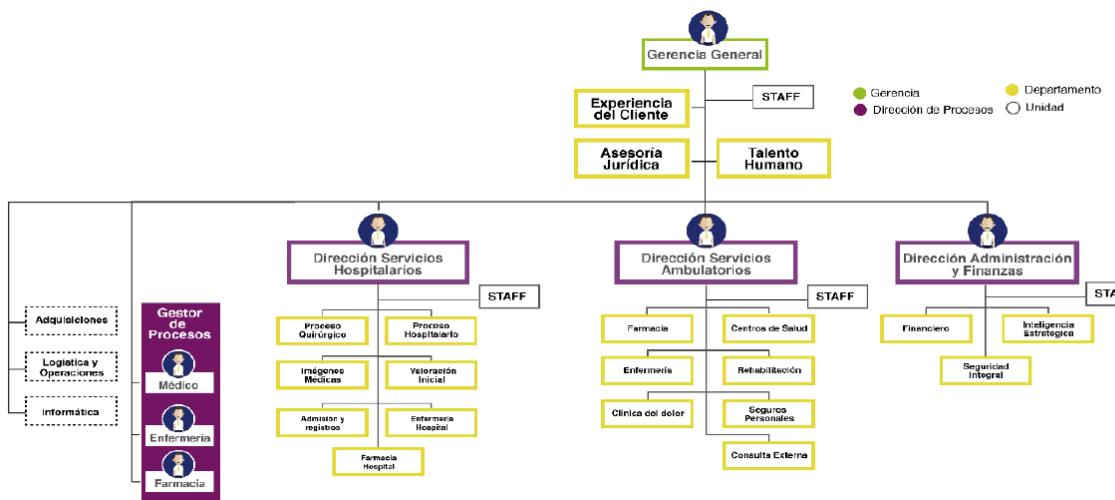


3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Organigrama institucional

La RSS posee una estructura organizacional matricial, en la que se definen cada una de las jerarquías formales y, a su vez, se incorporan los gestores de procesos, que tienen una visión transversal de los procesos que se gestionan en los tres niveles de atención de la Red. La Junta Directiva es la autoridad máxima dentro de dicha estructura, según se detalla la estructura organizacional vigente:

Imagen N°5
Organigrama Red de Servicios de Salud



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2020)

3.2. Descripción de las áreas de trabajo

Gerencia General: dirige y lidera la organización de la RSS, en la implementación de la estrategia, conforme a las políticas y directrices emanadas por la Junta Directiva, en el marco de la legislación que le aplica.

Dirección Servicios Hospitalarios: gerencia la atención médica y servicios integrales de salud en los Servicios Hospitalarios de la RSS, asegurando la eficacia y eficiencia de los procesos, en forma continua y coordinada, asumiendo las responsabilidades administrativas, clínicas y asistenciales; considerando las necesidades de las personas usuarias amparadas a los regímenes de Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor, así como a los beneficiarios de otras líneas de seguros que contemplan las prestaciones médicas.

Dirección Servicios Ambulatorios: gestiona la prestación de servicios de salud integrales en el primer y segundo nivel de atención de la RSS-INS, en forma continua y coordinada, asumiendo las responsabilidades administrativas y asistenciales; determinando las necesidades y niveles de atención, considerando la capacidad de resolución para las personas amparadas a los regímenes de Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor, así como a los beneficiarios de otras líneas de seguros que contemplan las



prestaciones médicas; asimismo, el mantenimiento y fidelización de los clientes de la región, a través de estándares de calidad y calidez.

De la misma forma, gestiona servicios ambulatorios presentes en el tercer nivel de atención, ubicados en el mismo por su nivel de complejidad, por ejemplo, especialidades médicas, clínicas interdisciplinarias, consulta externa, entre otros.

Dirección de Administración y Finanzas: brinda soporte en temas de gestión financiera, estratégica, riesgos, control interno, transportes y seguridad integral, asegurando la asignación de recursos necesarios para apoyar la continuidad de la operación y los recursos financieros para el óptimo funcionamiento de la RSS, sin menoscabar la calidad del servicio.

3.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.

De seguido se detalla el número de personas de la RSS, su clase de puesto y el salario promedio durante el 2020:

Tabla N°60
Salario promedio por perfil (servicios ordinarios)
Al 31 de diciembre de 2020

Clase de puesto	Cantidad	Salario promedio
ASESOR LEGAL	1	₡2 470 601,04
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	144	₡424 983,66
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	282	₡435 856,87
ASISTENTE GERENCIA MEDICA	1	₡2 464 878,91
AUDITOR INTERNO	1	₡4 058 138,70
AUXILIAR DE BODEGA	2	₡360 714,87
AUXILIAR DE COCINA	41	₡374 341,13
AUXILIAR DE ENFERMERIA	98	₡529 349,16
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1	₡349 530,73
BODEGUERO	1	₡381 625,46
CAJERO	2	₡468 286,51
COCINERO	3	₡406 604,08
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1	₡5 824 428,66
COORDINADOR EN SERVICIOS GENERALES	2	₡457 723,66
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1	₡2 016 329,60
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1	₡4 613 986,87
ENFERMERO AUDITOR	1	₡1 564 284,37
ENFERMERO I	193	₡1 017 460,69
ENFERMERO II	42	₡1 149 650,68
ENFERMERO IV	18	₡1 315 125,48
ENFERMERO V	2	₡1 586 170,50
ENFERMERO VI	1	₡2 210 952,10
FARMACEUTICO I	39	₡1 506 007,67

Clase de puesto	Cantidad	Salario promedio
FARMACEUTICO II	2	₡1 588 979,15
FARMACEUTICO IV	2	₡2 220 987,90
FARMACEUTICO V	1	₡4 826 176,66
GERENTE GENERAL	1	₡7 295 822,35
JEFE DE COCINA	1	₡754 388,13
JEFE DE DIRECCION	1	₡3 759 493,14
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	8	₡1 783 841,99
MEDICO AUDITOR	1	₡2 271 337,31
MEDICO ESPECIALISTA	82	₡4 697 176,56
MEDICO ESPECIALISTA / JORNADA SOBRE 45H	3	₡3 721 110,32
MEDICO GENERAL	146	₡1 714 569,07
MEDICO JEFE I-A	2	₡1 227 623,81
MEDICO JEFE I-B / JORNADA SOBRE 45H	1	₡2 136 653,53
MEDICO JEFE II-A	1	₡3 976 691,35
MEDICO JEFE III-A / JORNADA SOBRE 44 HORAS	3	₡4 421 819,52
MEDICO JEFE III-B	5	₡5 955 475,22
NUTRICIONISTA II	11	₡900 105,07
NUTRICIONISTA IV	1	₡1 678 547,59
ODONTOLOGO II / SIN JORNADA SOBRE 44 HORAS	1	₡688 124,09
PROFESIONAL AUDITORIA II	2	₡1 268 777,20
PROFESIONAL AUDITORIA III	1	₡1 755 686,56
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	83	₡753 808,27
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	4	₡883 720,93
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1	₡1 080 499,77
PROFESIONAL I	26	₡836 748,60
PROFESIONAL II	31	₡1 241 356,16
PROFESIONAL III	18	₡1 525 342,24
PSICOLOGO CLINICO	4	₡1 345 393,71
SECRETARIA EJECUTIVA	2	₡775 021,30
SUBJEFATURA MEDICA	3	₡2 112 886,30
TECNICO ADMINISTRATIVO	21	₡674 409,00
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	31	₡723 016,87
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	10	₡680 318,04
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2	₡725 623,99
TECNICO MANTENIMIENTO	15	₡737 180,00
TECNICO OPERARIO	1	₡341 890,89
Total	1406	₡109 067 633,95

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2020)



Tabla N°61
Salario promedio por perfil (modalidad de suplencia)
Al 31 de diciembre de 2020

Clase de puesto	Cantidad	Promedio Salario Bruto
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2	₡239 424,68
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	23	₡215 751,17
AUXILIAR DE COCINA	1	₡2 548,37
AUXILIAR DE ENFERMERIA	3	₡228 209,68
COCINERO	1	₡241 281,54
ENFERMERO I	11	₡696 632,73
ENFERMERO II	2	₡681 606,85
ENFERMERO IV	1	₡330 000,00
ENFERMERO V	1	₡147 826,00
FARMACEUTICO I	1	₡260 000,00
MEDICO ESPECIALISTA	1	₡201 049,99
MEDICO GENERAL	8	₡1 171 673,24
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	8	₡173 920,89
PROFESIONAL I	1	₡736 507,19
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	3	₡328 687,47
Total colaboradores	67	₡5 655 119,79

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2020)



4. INS Servicios S.A.

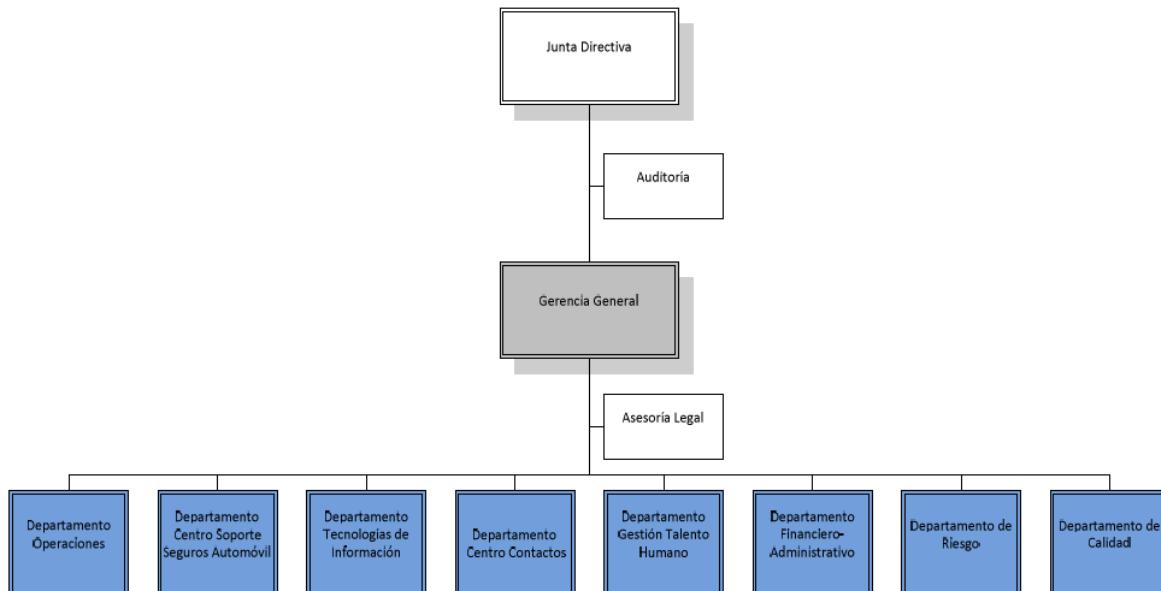
4.1. Organigrama institucional

El órgano de máxima autoridad de INS Servicios S.A. es la Junta Directiva, que se encuentra constituida por cinco miembros, de los cuales uno tiene el rol de fiscal.

INS Servicios S.A. cuenta una estructura organizativa liderada por la Gerencia General que establece los objetivos, la forma y medios para alcanzarlos y monitorea su cumplimiento.

A continuación, el organigrama de INS Servicios aprobado en sesión de Junta Directiva No. 167, acuerdo No. X, del 24 de setiembre del 2018:

**Imagen N°6
Organigrama INS Servicios
Al 31 de Diciembre 2020**



Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

4.2. Descripción de las áreas de trabajo

La descripción funcional de las áreas que conforman la entidad es la siguiente:

Gerencia General: Responsable de la formulación de políticas, estrategias, objetivos, metas y cursos alternativos de acción en el corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de los procesos sustantivos y de apoyo, con la finalidad de promover un desarrollo armonioso de las actividades tendientes a cumplir la visión, misión y modelo de negocios de INS Servicios S.A.

Auditoría Interna: Dependencia adscrita a la Junta Directiva encargada de la planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión y fiscalización de la organización.



Departamento de Operaciones: En el Departamento de Operaciones se planifica, organiza y coordina las actividades relacionadas con la prestación de los servicios al Instituto Nacional de Seguros en dos modalidades: proceso completo o proceso de apoyo de recurso humano, en los que se procura alcanzar estándares de mercado relacionado con la calidad, la satisfacción al cliente y la eficiencia operativa.

Departamento de Centro de Contacto: En el Centro de Contacto se prestan servicios de atención a los clientes del Instituto Nacional de Seguros en las líneas de Multiasistencia vehicular y domiciliar, campañas informativas y gestión de cobros.

Departamento Centro de Soporte Seguros Automóvil: El Centro de Soporte de Seguro de Automóviles constituye un apoyo fundamental para el modelo “Cliente Decide” del INS, brindando atención oportuna, eficaz, con enfoque al cliente en la atención de los eventos siniestrales, validación del reclamo, administración de la red de estimación de daños y ejecución de los procesos administrativos y operativos del seguro voluntario de automóviles del Instituto Nacional de Seguros.

Departamento de Tecnologías de Información: Las principales responsabilidades de este departamento son la prestación de los servicios al INS en el desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, infraestructura, monitoreo, entre otros. Adicionalmente, este departamento brinda servicios de TI a INS Servicios S.A., que incluyen los servicios de administración y desarrollo del portafolio de proyectos de TI y soporte técnico.

Departamento de Gestión de Talento Humano: Responsable de promover el desarrollo de una gestión moderna de Talento Humano en apego a las mejores prácticas del mercado, permitiendo la atracción, desarrollo y retención de talento para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

Departamento de Riesgo: Responsable principalmente del desarrollo y despliegue de las herramientas necesarias para la identificación y valoración de los riesgos institucionales, la elaboración de planes de continuidad y la gestión de protección de datos.

Departamento de Calidad: Es el área responsable de diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad de manera integral, considerando modelos de referencia nacionales e internacionales, que promuevan la competitividad de la organización, en busca de diferenciación en el producto y servicio, para satisfacer de las necesidades y generar valor agregado al cliente.

Departamento Financiero Administrativo: Encargado de la formulación, supervisión y evaluación del desarrollo de los procesos financieros administrativos. Tiene bajo su cargo las áreas de Presupuesto y Costos, Contabilidad Financiera, Facturación, Recuperación y Tesorería, así como la Proveeduría y los Servicios Generales.

4.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.

Seguidamente se muestra la cantidad de personas a diciembre del 2020, con la clasificación de plazas y salarios bruto promedio.



Tabla N°62
Cantidad de Puestos, Clasificación y Salario bruto
Al 31 de Diciembre del 2020

Unidad Organizacional	Cant.	Clasificación por Nivel					Salario Bruto ¢ (1)
		OP	ADM	TC	PF	EJ	
Auditoría	11	0	3	1	6	1	14,697,488
Calidad	6	0	0	0	5	1	9,297,660
Centro de Contactos	226	161	23	25	16	1	146,633,455
Centro Soporte Seguro Automóviles	124	21	72	25	5	1	68,829,415
Financiero-Administrativo	22	5	1	9	6	1	20,764,185
Gerencia General	5	0	0	1	3	1	10,750,840
Gestión de Talento Humano	33	1	4	10	18	-	31,796,422
Operaciones	739	361	245	90	42	1	385,893,379
Riesgo	8	0	1	6	0	1	7,878,310
Tecnologías de Información	136	0	6	68	61	1	139,740,936
Total	1310	599	369	250	144	9	836,282,090

(OP) Operativo; (ADM) Administrativo; (TC) Técnico; (PF) Profesional; (EJ) Ejecutivo

(1) Promedio mensual

Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Principales cambios

Durante el periodo 2020, los cambios significativos se dan en el Departamento de Gestión de Talento Humano en la que se tiene la incorporación de nuevas plazas con relación a un nuevo contrato para el INS el cual consiste en la evaluación del desempeño y personal para las líneas de servicio.

Para el área de operaciones y CSSA tenemos la baja referente a servicios operativos por cierre de plazas y prescinden la renovación de estas.

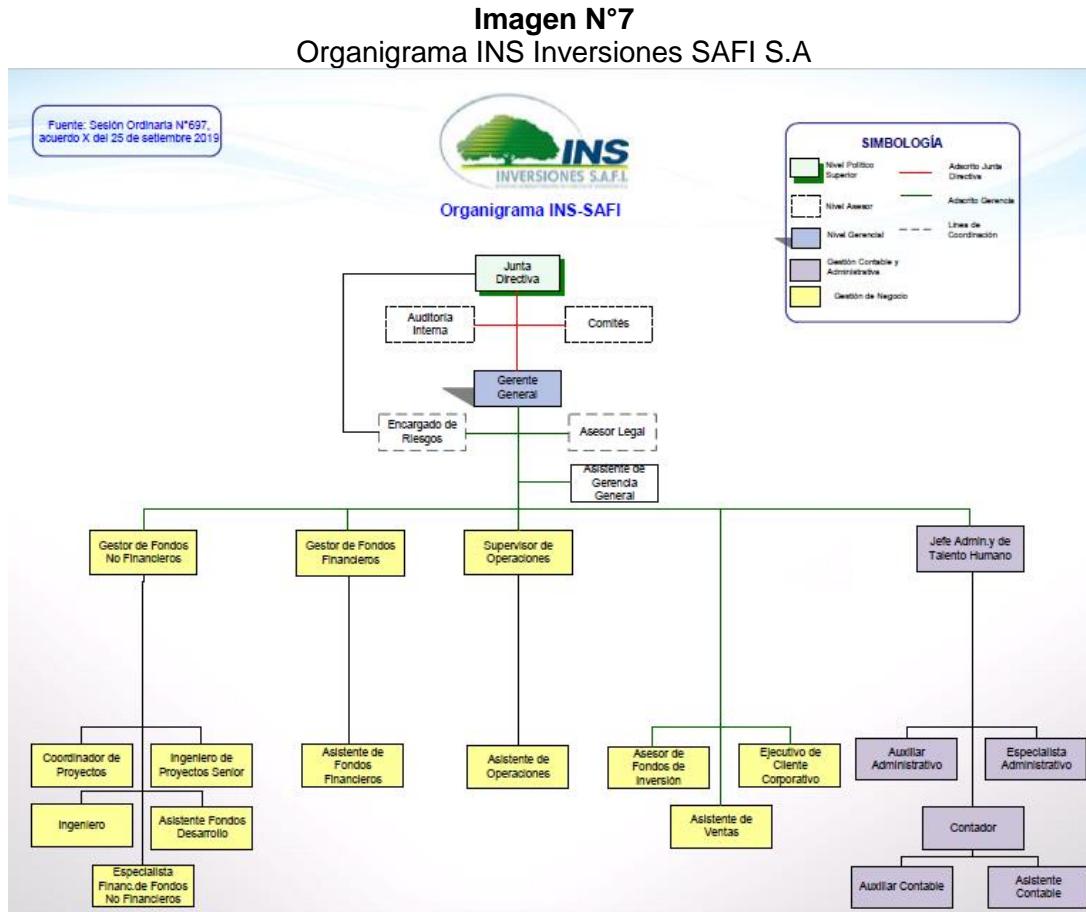
Para el Departamento de Centro de Contacto debido a temas de contratación y efectos comerciales ciertas plazas no pudieron ser renovadas y debieron ser disminuidas en resguardo del equilibrio financiero por efectos de la pandemia.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

5.1. Organigrama institucional

El Organigrama Institucional actual fue aprobado en sesión 697 de Junta Directiva de INS Inversiones SAFI S.A. el 25 de setiembre del 2019, según la siguiente imagen:



Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

5.2. Descripción de las áreas de trabajo

A continuación, se realiza una descripción breve de las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas de trabajo de la organización.

Junta Directiva: órgano máximo de dirección, encargado de acordar las políticas institucionales relacionadas con el negocio y administración general del mismo, así como las operaciones que las leyes de la República establezcan.

Comités: Estos órganos colegiados son aquellos creados por la Junta Directiva de la empresa o por la Administración Superior de la misma, cuyas observaciones servirán para la toma de decisiones que tienen relación directa con el negocio.



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.

Gerencia General: Administrar los negocios de INS Inversiones 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 esta con el personal.

Área de Asesoría Legal: Brindar asesoría en materia legal a INS Inversiones y Junta Directiva de la subsidiaria, relacionada con el giro comercial, la regulación de los Fondos de Inversión y la normativa regulatoria de la administración de fondos públicos, con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de normativa que pueda ocasionar sanciones económicas o disciplinarias a INS Inversiones.

Área Administrativa y de Talento Humano: Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades propias de dicha dependencia, buscando la correcta y eficaz ejecución de los objetivos, aumentando la competitividad, y calidad de los servicios que ofrece INS Inversiones.

Área de Contabilidad: Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la gestión financiera del negocio, asegurando el uso adecuado de los recursos y dentro de los más elevados estándares de calidad.

Área de Operaciones: Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operativa del negocio, en el tema de Fondos de Inversión, con el propósito de cumplir con la legislación y normativa vigente.

Área de Gestión para Fondos Financieros y No Financieros: Realizar una labor de análisis, administración, control y seguimiento de todas las actividades relacionadas con los Fondos de Inversión Financieros y No Financieros de la organización.

5.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos

Para el cierre del periodo 2020, INS Inversiones SAFI S.A. contó con 27 plazas aprobadas. Las mismas se detallan según los puestos vigentes en la estructura de la organización, así como el rango de salario de cada clase de puesto, en la tabla siguiente:

Tabla N°63
Resumen General de Relación de Puestos
Al 31 de Diciembre 2020

Clase de Puesto	Rango salarial
Auxiliares	De ₡300.000 a ₡500.000
Asistentes	De ₡500.001 a ₡850.000
Especialistas	De ₡850.001 a ₡1.100.000
Encargados de área	De ₡1.100.001 a ₡2.000.000
Jefaturas	De ₡2.000.000 a ₡3.100.000
Gerencia / Auditoría	Más de ₡3.100.000

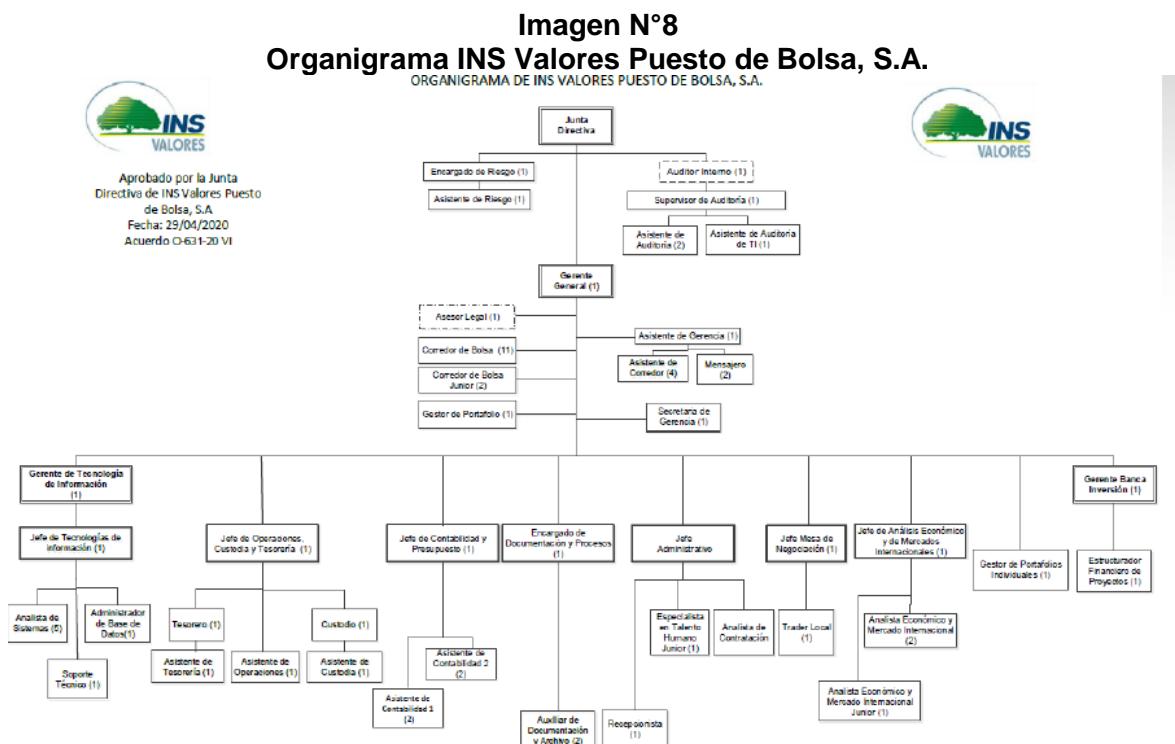
Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Organigrama institucional

El organigrama institucional vigente fue aprobado por la Junta Directiva de INS Valores Puesto de Bolsa, S.A. en Sesión Ordinaria N°631, Acuerdo V del 29 de abril del 2020, el cual se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa S.A. (correo del 22/02/2020)

6.2. Descripción de las áreas de trabajo

El Puesto de Bolsa tiene una Junta Directiva independiente respecto a la de su Casa Matriz, la misma está conformada por cinco miembros y un fiscal.

El Departamento de Auditoría Interna reporta de manera directa a la Junta Directiva, la cual está integrada por el Auditor Interno, un Supervisor, dos Asistentes de Auditoría y un Asistente de Auditoría de TI.

Además, cuenta con un Departamento de Riesgo que reporta orgánicamente a la Junta Directiva pero funcionalmente a la Gerencia General. Está conformado por el Encargado de Riesgos y un Asistente de Riesgo.

Por su parte, la Gerencia General le reporta a la Junta Directiva, y a su vez, a dicha Gerencia le reporta directamente el siguiente personal:



- a) Asesor legal.
- b) Equipo de Corredores de Bolsa.
- c) Gestor de Portafolio.
- d) Gestor de Portafolios Individuales.
- e) Gerencias de: Tecnología de Información y Banca de Inversión.
- f) Jefaturas y Encargados de área: Jefe de Mesa de Negociación, Jefe de Análisis Económico y de Mercados Internacionales, Jefe de Contabilidad de Presupuesto, Encargado de Documentación y Procesos, Jefe de Operaciones, Tesorería y Custodia, Jefe Administrativo. Cada uno de ellos lidera un equipo a nivel de departamento.
- g) Otros puestos: Secretaria de Gerencia y Asistente de Gerencia, esta última realiza la coordinación de los Asistentes de Corredores de Bolsa y dos Mensajeros.

6.3. Recuento del número de funcionarios, datos de aumento en la cantidad de funcionarios, clasificación de puestos y salarios brutos

INS Valores cuenta con un capital de recurso humano conformado por 62 personas y 5 plazas inactivas. Con respecto a la clasificación de puestos se dividen en cinco tipos: gerencial, ejecutivo, profesional, técnico y operacional.

A continuación, se detalla la clasificación de puestos y el salario bruto promedio mensual.

Tabla N°64
Clasificación de puestos y salarios
Al 31 de diciembre de 2020

Clasificación de Puesto	Cantidad de colaboradores		Salario Promedio Activos	Salario Promedio Inactivos
	Activos	Inactivos		
Gerencial	4	-	₡4 269 639	-
Ejecutivo	6	1	₡2 152 642	₡1 700 000
Profesional	35	4	₡1 218 635	₡1 293 180
Técnico	9	-	₡790 850	-
Operativo	8	-	₡645 248	-
Total	62	5	-	-

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa S.A. (correo del 22/02/2020)



D. Metas trazadas

1. Instituto Nacional de Seguros

El Instituto Nacional de Seguros como empresa aseguradora Estatal, debe generar estrategias de mejora continua para mantener el liderazgo en el mercado de seguros.

En el marco de su función social debe generar valor público mediante la realización de acciones que contribuyan al cumplimiento del papel del Estado por medio de acciones de sostenibilidad ambiental, económica y social.

En el Plan Nacional de Desarrollo se definen compromisos en los sectores Hacienda Pública, Monetario y de Supervisión Financiera y Salud, Nutrición y Deporte, tal como se detallan seguidamente algunos aspectos relevantes:

1.1. Plan Nacional de Desarrollo

El Instituto tiene incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 en el Sector Hacienda, tres intervenciones estratégicas con cuatro indicadores según se detalla:

Tabla N°65
Detalle de indicadores

INTERVENCIÓN ESTRÁTÉGICA	INDICADORES
Aseguramiento de PYMES con pólizas de Riesgos del Trabajo, de agricultores independientes y de Pymes agrícolas con pólizas del Seguro Agrícola	Cantidad de pymes aseguradas con póliza de Riesgos del Trabajo al cierre de cada año
Aseguramiento de viviendas de clase media con nuevas pólizas de Incendio	Cantidad de pólizas de Seguro Agrícola emitidas para agricultores independientes y Pymes agrícolas.
Inversiones con impacto en el bienestar económico y social	Cantidad de Viviendas de clase media aseguradas con nuevas pólizas de Incendio al cierre de cada año.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, (Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022)

De los cuatro indicadores mencionados, se obtuvieron resultados satisfactorios obteniendo el 100% del avance propuesto.

1.2. Planes Institucionales

De conformidad con las mejores prácticas de planificación estratégica, el INS realizó un proceso consultivo involucrando a los altos jerarcas y líderes del Grupo INS para la actualización de la estrategia de largo plazo diseñando el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021-2024. Posteriormente, se actualizó la estrategia de mediano plazo por parte de los líderes responsables.



Como parte del alineamiento de la estrategia de largo, mediano y corto plazo, se generaron las directrices para ajustar los planes de trabajo con el fin de garantizar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos; tomando como línea base las metas estratégicas establecidas en forma anual para el cuatrienio.

Dentro del proceso, para la definición de las líneas estratégicas que debe seguir la organización, se realiza el análisis del mercado (PESTEL) y un análisis interno de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Se define por parte de la Junta Directiva, la divulgación de la estrategia a los diferentes niveles de la institución y sus partes interesadas, mediante un plan de sensibilización y capacitación.

En el proceso de planificación estratégica de la organización, se han considerado una metodología de cascada en la cual se integran los siguientes planes:

- **Plan Estratégico Institucional (PEI):** Establece las líneas estratégicas definidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del INS a largo plazo, en concordancia con su Misión, Visión y Valores.
- **Plan Estratégico Corporativo (PEC):** Establece las principales líneas de orden estratégico que direccionan el quehacer corporativo y sirven de base para la elaboración, ajuste y revisión de la estrategia corporativa.
- **Plan Estratégico de Negocio (PEN):** Contienen las líneas de orden táctico para el cumplimiento de los objetivos de las unidades estratégicas de negocio, con base en lo definido en el PEI.
- **Plan Anual Operativo (PAO):** Es el instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el año, se precisan los recursos materiales, financieros y talento humano necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de ese plan.

Se establecen los objetivos estratégicos en los siguientes temas:

- Rentabilidad Comercial.
- Equilibrio Técnico Financiero.
- Inversiones.
- Contención del gasto.
- Prevención.
- Nuevos mercados.
- Transformación Digital
- Excelencia operacional.
- Gobierno Corporativo.
- Riesgos.
- Cultura y Talento.
- Infraestructura en función del cliente.

Los objetivos estratégicos se distribuyen en las diferentes perspectivas, a saber, Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, para ser conjuntados dentro del



Cuadro de Mando Integral como herramienta de evaluación. En el cual se establecen metas, pesos e indicadores para cada objetivo estratégico. Y en forma trimestral, se brinda el seguimiento a los planes de acción de cada objetivo estratégico, para evitar su desviación y garantizar el cumplimiento de la estrategia institucional.

En la última evaluación del Cuadro de Mando Integral para el año 2020 se obtuvo una calificación satisfactoria de un 90,67%.

No obstante, cabe señalar que de conformidad con el artículo 12 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la información contenida en los Planes Estratégicos del INS está catalogada como “Información Confidencial”, razón por la cual se menciona de forma general.

1.3. Plan Anual Operativo

A nivel Institucional, el promedio de cumplimiento del Plan Anual Operativo al 31 de diciembre 2020 fue del 98.3%, lo cual lo ubica en un nivel de “avance satisfactorio”, considerando el porcentaje de avance físico, alcanzado por los subprogramas presupuestarios.

La ejecución presupuestaria en el cumplimiento de los objetivos, las metas y acciones alcanzó un 89,7% al 31 de diciembre 2020, considerándolo en una clasificación satisfactoria, aún en medio de la situación actual del país.



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Plan Nacional de Desarrollo / Plan Sectorial

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, mediante la Certificación AED-050-19, emitida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), hace constar la no vinculación al Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022.

2.2. Plan Estratégico Institucional 2019-2023

El Plan Estratégico Institucional 2019-2023 se convierte en un instrumento orientador para la gestión de los próximos 5 años del Cuerpo de Bomberos, siendo el producto de un proceso participativo conjunto que reúne las diferentes dependencias a fin de priorizar las líneas de acción de la administración que sustentan las propuestas de trabajo y objetivos para el período de ejecución planteado.

Para diseñar este plan se llevó a cabo un proceso de diagnóstico participativo institucional, analizando y valorando las propuestas presentadas de toda la Organización, contemplando los estudios organizacionales aplicados a los diferentes sectores, permitiendo con ello identificar oportunidades de mejora en el accionar diario de la Institución, integralmente.

Mediante el establecimiento de los ejes estratégicos, se definieron los objetivos y sus respectivas estrategias. Para la formulación de estos mismos se consideró el resultado obtenido mediante el diagnóstico institucional (FODA) que contempla los factores externos e internos que repercuten directamente en la gestión organizacional.

Las propuestas construidas integran los siguientes ejes estratégicos:

1. Desarrollo financiero-administrativo.
2. Servicio Operativo.
3. Talento Humano.
4. Cultura de Prevención.
5. Compromiso social y ambiental.
6. Educación.

Se considera la implementación de estrategias transversales a cada eje determinado, por cuanto su inclusión fortalece y enriquece las prácticas de gestión, desarrollo de competencias y el compromiso socio ambiental. Al respecto se consideraron las siguientes:

- Cohesión
- Imagen
- Resiliencia
- Innovación
- Sostenibilidad
- Calidad
- Integralidad
- Equidad
- Planificación
- Tecnología



La desagregación en metas del período, orientará a la administración en sus procesos de monitoreo, evaluación y control; para este efecto se dispuso de una herramienta llamada Cuadro de Mando Integral, la cual orientará el proceso de ejecución del plan e integrará estrategias, metas e indicadores de cumplimiento, los cuales son perfectibles en los planes de trabajo anuales del período.

2.3. Plan Anual Operativo

A continuación, se presentan el desglose de los resultados obtenidos de la evaluación del PAO 2020, así como el presupuesto ejecutado por subprograma.

Dirección General: El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos, lidera el Sub programa 01 del PAO 2020, está conformado por órganos asesores, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos relacionados con prevención y protección.

A continuación se muestra el detalle de los resultados para cada una de las dependencias que conforman el sub programa 01, obtenidos al segundo semestre 2020.

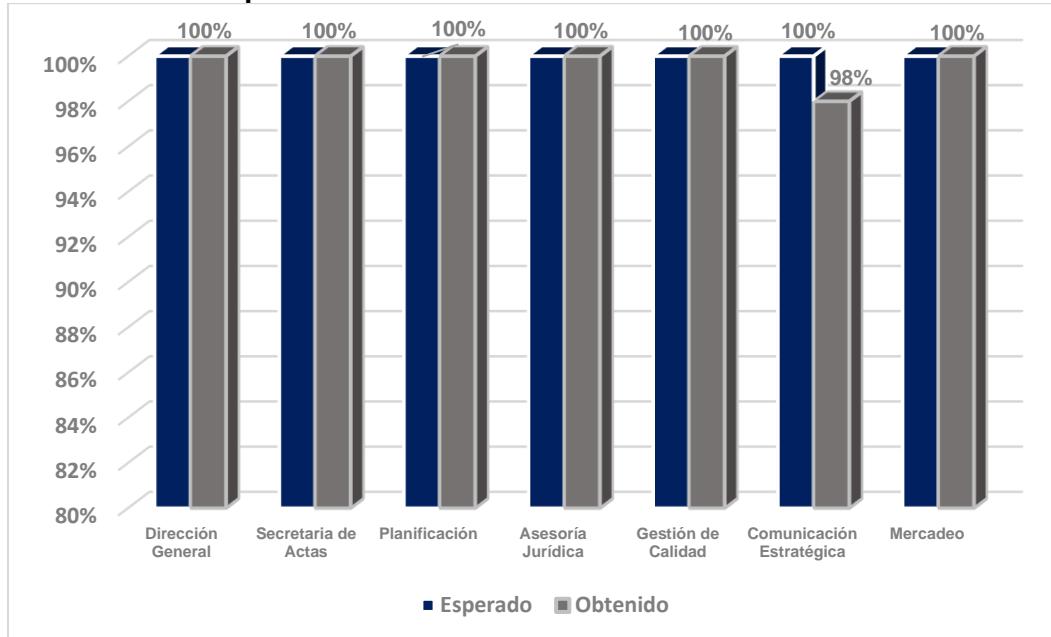
Tabla N°66
Resultados PAO 2020 – Subprograma 01, Dirección General

SUBPROGRAMA 01 - DIRECCIÓN GENERAL		
Dependencia	Resultados de ejecución por meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	100%	100%
Secretaría de Actas	100%	100%
Planificación	100%	100%
Asesoría Jurídica	100%	100%
Gestión de Calidad	100%	100%
Comunicación Estratégica	100%	98%
Mercadeo	100%	100%
Promedio	100%	99%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382
del 16/02/2021)



Gráfico N°15
Cumplimiento General PAO 2020. Dirección General



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Dirección Administrativa: El sub programa 02 se encuentra conformado por la Dirección Administrativa y sus dependencias; Servicios Financieros, Proveeduría, Servicios Generales, Talento Humano y Mantenimiento Vehicular.

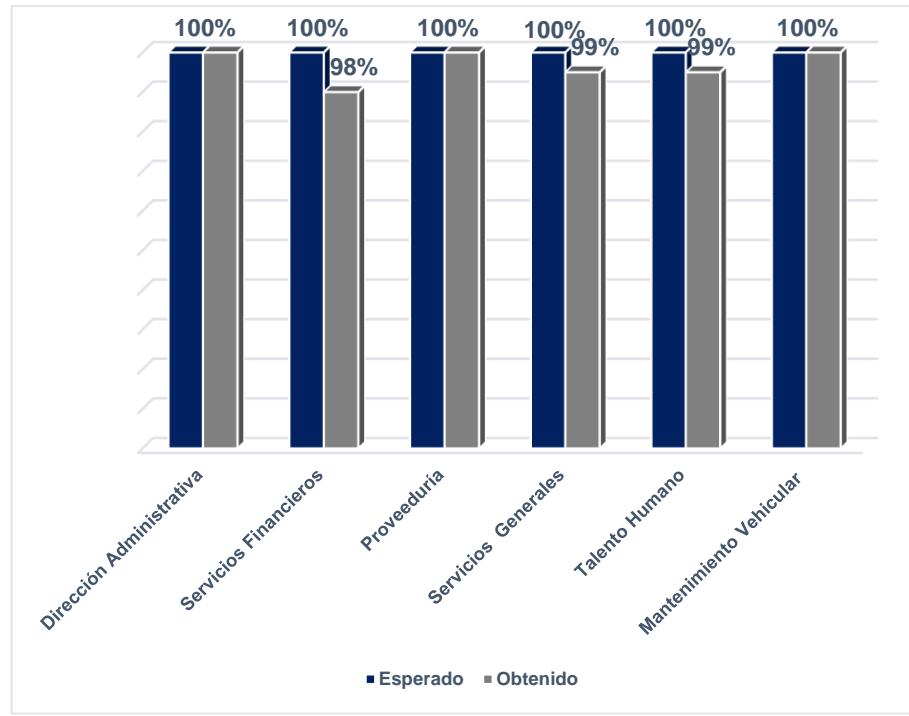
Los resultados obtenidos por cada una de una de estas dependencias para el cuarto trimestre del 2020, se resumen en la siguiente tabla:

Tabla N°67
Resultados PAO 2020 – Subprograma 02, Dirección Administrativa

SUBPROGRAMA 02 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección Administrativa	100%	100%
Servicios Financieros	100%	98%
Proveeduría	100%	100%
Servicios Generales	100%	99%
Talento Humano	100%	100%
Mantenimiento Vehicular	100%	100%
Promedio	100%	99%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Gráfico N°16
Cumplimiento General PAO 2020; Dirección Administrativa



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Dirección Operativa: Conforma el sub programa 03 de la estructura interna de la Organización, esta Dirección integra las dependencias cuya función es brindar servicios tanto de protección como de prevención a la comunidad en general. Asimismo, se hace cargo de la capacitación de todos los colaboradores de la Institución.

Se presentan a continuación, los resultados obtenidos por las dependencias que conforman la Dirección Operativa, al cierre del periodo 2020:

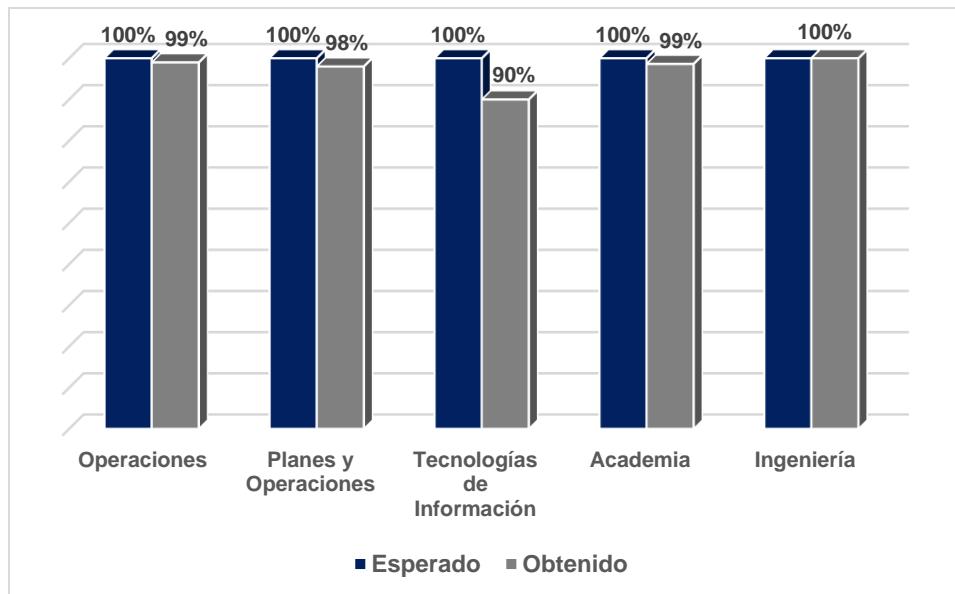
Tabla N°68
Resultados PAO 2020 – Subprograma 03, Dirección Operativa

Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Operaciones	100%	99%
Planes y Operaciones	100%	98%
Tecnologías de Información	100%	90%
Academia	100%	99%
Ingeniería	100%	100%
Promedio	100%	97%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



Gráfico N°17
Cumplimiento General PAO 2020; Dirección Administrativa



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Auditoría Interna: Corresponde a una actividad independiente, la cual tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones del Cuerpo de Bomberos mediante la supervisión continua, por lo que su gestión no es evaluada directamente por la Administración, sino de manera independiente por la propia jefatura de dicha Unidad.

No obstante, en pro del cumplimiento del objetivo de trasparencia institucional, se plantea por medio de este informe, los resultados generales en la ejecución de los objetivos programados por la Auditoría Interna.

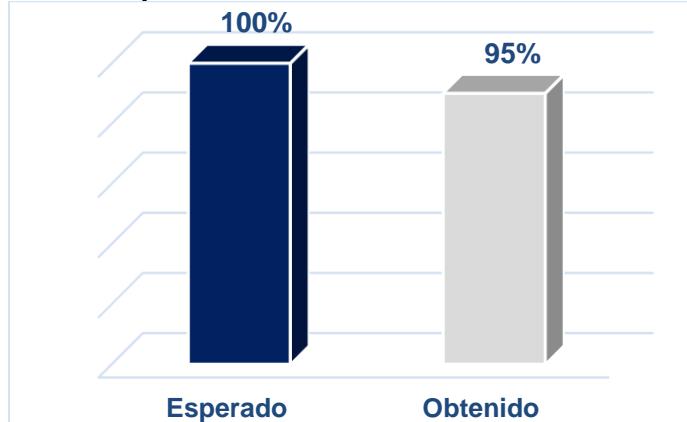
Tabla N°69
Resultados PAO 2020 – Subprograma 03, Dirección Operativa

SUBPROGRAMA 04 - AUDITORÍA INTERNA		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Auditoría Interna	100%	95%
Promedio	100%	95%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



Gráfico N°18
Cumplimiento General PAO 2020; Auditoría Interna



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

1. Presupuesto ejecutado por subprograma, al 31 de diciembre del 2020:

Por medio de las siguientes tablas, se detalla el porcentaje específico de cumplimiento por subprograma y objetivos, en relación con los resultados obtenidos a nivel de ejecución de metas, acciones y presupuesto.

Este tipo de datos permite formular estrategias contemplando las fortalezas y oportunidades de mejora más relevantes dentro de las áreas funcionales, ofreciendo una base para identificar y evaluar los resultados alcanzados y las actividades por desarrollar.

Tabla N°70
Detalle por Sub Programa – Ejecución presupuestaria 2020

Subprograma	Presupuesto 2020		
	Definitivo*	Ejecutado*	% Ejecución por Objetivo
Subprograma 1- Dirección General	312 207 197	301 341 096	97%
Subprograma 2- Administrativo	47 611 613 531	44 685 516 948	94%
Subprograma 3- Operativo	2 317 212 026	1 670 968 268	72%
Subprograma 4- Auditoria	14 200 000	13 659 420	96%
Total	50 255 232 754	46 671 485 732	93%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



Tabla N°71
Ejecución de presupuesto por objetivo

Objetivo	Presupuesto definitivo	Ejecución Presupuesto por Objetivos	
		Ejecutado (**)	% Ejecución por Objetivo
21. Prevención	47 845 336 369	44 627 230 770	93%
22. Protección	2 395 696 385	2 030 595 542	85%
23. Auditoría Interna	14 200 000	13 659 420	96%
Total general	50 255 232 754	46 671 485 732	93%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Según los datos mostrados, la ejecución presupuestaria por subprograma y por objetivos, permite inferir que el uso de los recursos se encuentra acorde con los requerimientos determinados para el periodo, los cuales fueron previstos por la institución para el desarrollo de los procesos y proyectos planteados en el Plan Anual Operativo 2020.

El desempeño institucional impacta de forma positiva a la población costarricense, de conformidad con las funciones realizadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, con respecto al cumplimiento de su misión organizacional, dirigida a brindar protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentren amenazados por incendios y situaciones de emergencia.

A pesar de las desviaciones presentadas a nivel de cumplimiento de los objetivos, se determina que éstas responden a la necesidad de atender de forma prioritaria algunos de los procesos y proyectos planteados, afectados principalmente por acontecimientos coyunturales; no obstante, se considera satisfactorio el cumplimiento de lo planificado.

Lo anterior demuestra el compromiso por parte de la Administración por mejorar la planificación, control, seguimiento y ejecución de las metas propuestas al inicio de cada gestión, a pesar de los contratiempos y factores externos que afectan de manera directa o indirecta la consecución de los objetivos organizacionales.

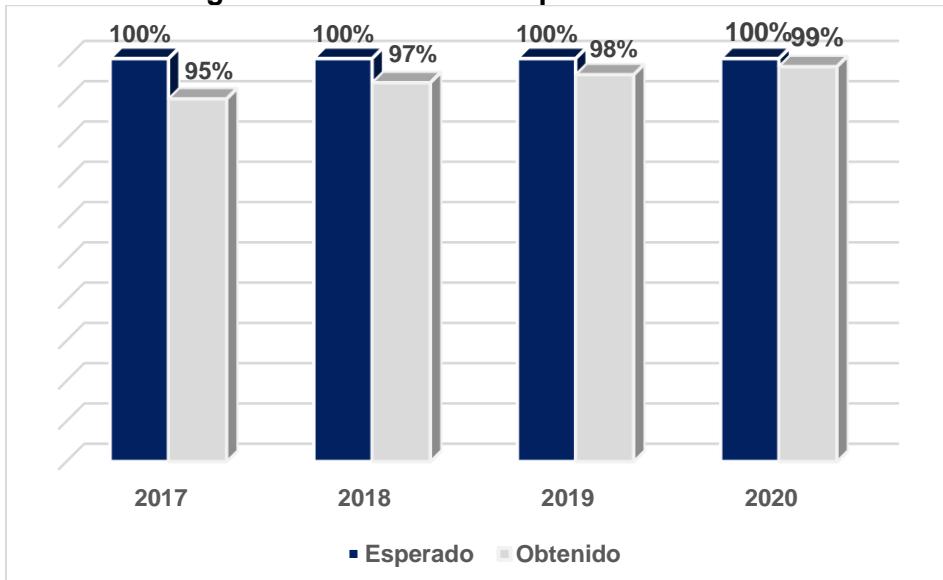
Histórico – Detalle de Resultados del Plan Anual Operativo

Con el objetivo de evidenciar el proceso de planificación implementado desde el periodo 2017 al periodo 2020, se muestra a continuación el histórico de las evaluaciones obtenidas en el Plan Anual Operativo, los cuales evidencian los porcentajes alcanzados en los últimos 4 años de gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos, a nivel de ejecución por parte de la Administración.

A continuación, se presenta el gráfico del histórico de cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 a 2020:



Gráfico N°19
Registro Histórico de Cumplimiento del PAO



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382
del 16/02/2021)



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Plan Nacional de Desarrollo (PND)

No se cuentan con iniciativas estratégicas vinculadas de forma directa con el Plan Nacional de Desarrollo, emitido por MIDEPLAN.

3.2. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, de INS- Red de Servicios de Salud S.A. (RSS), fue aprobado por la Junta Directiva mediante el Acuerdo IV tomado en Sesión 93, realizada el 24 de octubre de 2016.

No obstante, en 2020 se realizó un proceso de revisión definido por la subsidiaria, dando como resultado la actualización y ampliación hasta el 2021, trazando con ello la dirección hacia la cual se orientan las actividades de la RSS para el periodo 2020-2021. Lo anterior fue aprobado según acuerdo VI de la Sesión 144 de Junta Directiva con fecha 05 de marzo de 2020.

Para constatar el cumplimiento de esta planificación de mediano plazo, se desarrolló un mecanismo de evaluación semestral, cuyos resultados para el ejercicio que nos ocupa se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N°72
Resultados 2020 de los indicadores PEI

Perspectiva	COD	Nombre del indicador	Resultados		
			Meta	2020	
			2020	IS	IIS
Cliente	OEC1	Horizonte de cita de ortopedia	11,25	11,89	2,7
		Promedio de días entre la solicitud y la realización de la cirugía	15	11,25	8,8
		Horizonte de cita para terapia	7,6	2,11	1,7
		Estancia media	8,12	7,52	7,1
		Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud	3,56	3,13	3,7
	OEC2	Porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en infraestructura y tecnología.	100,0%	100%	100%
	OEC3	Net Promoter Score	70,0%	62,0%	70,0%
Financiera	OEF1	Rentabilidad	11,51%	-7,9%	14,8%
		Relación pérdida definitiva vrs capital	32,84%	47,1%	33,0%



Procesos	OEP1	Porcentaje de procesos documentados	80,0%	93,0%	93,0%
	OEP2	Porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en tecnologías de información	100,0%	43,0%	100,0%
Aprendizaje y crecimiento	OEA1	Porcentaje de ejecución del plan maestro de capacitación	90,0%	14,0%	100,0%
	OEA2	Porcentaje de cumplimiento de iniciativas	80,0%	54,0%	75,0%
	OEA3	Calificación Great Place to Work	70,0%	0,0%	63,0%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

La totalidad de los indicadores destinados al objetivo modelo de atención (OEC1) de la perspectiva clientes (horizontes de citas y estancia media), para el segundo semestre cumplen con las metas propuestas, del mismo modo que el indicador asociado al objetivo infraestructura (OEC2) y el de cultura de servicio (OEC3) que alcanza el porcentaje esperado en el *Net Promoter Score*.

En lo que respecta a la perspectiva financiera y su objetivo estratégico eficiencia en la administración (OEF1), su indicador de rentabilidad alcanza el valor esperado en el segundo semestre, del mismo modo la relación pérdida definitiva vrs capital.

Por su parte, en la perspectiva procesos, el indicador porcentaje de procesos documentados, correspondiente a su objetivo gestión de la Red por procesos (OEP1) superó la meta anual prevista.

Ocurre lo mismo respecto a su objetivo apoyo en las tecnologías de información (OEP2), cuyo indicador porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en tecnologías de información, culminó el año con el total esperado.

Finalmente, para la perspectiva aprendizaje y conocimiento, su objetivo estratégico desarrollo del Talento Humano (OEA1) alcanzó su cumplimiento, esto de acuerdo con el indicador porcentaje de ejecución del plan maestro de capacitación.

En lo que respecta a los objetivos investigación y docencia (OEA2) y cultura organizacional (OEA3) y sus respectivos indicadores, porcentaje de cumplimiento de iniciativas y calificación *Great Place to Work*, al culminar el periodo ninguno obtuvo el valor esperado.

Debe destacarse que la actividad docente fue suspendida durante el año a razón de la pandemia, y muchas actividades de educación continua debieron igual ser pospuestas.

Considerando lo anterior, se obtiene en la planificación estratégica un avance global de 82,1%, lo cual en concordancia con la escala de evaluación se determina satisfactorio.

3.3. Plan Anual Operativo

Los resultados de la evaluación anual del Plan Anual Operativo 2020 de la Red de Servicios de Salud, da como resultado un avance del plan de 93,7%.



Dicha calificación según la estructura programática de la organización se basa en los resultados de cumplimiento obtenidos por los programas Salud y Administrativo, y se considera asimismo la ejecución de recursos.

Para la evaluación anual 2020, el Programa Salud alcanzó como cumplimiento de la planificación un 92,3% y con respecto a los recursos económicos asignados a dicho programa, se ejecutaron un 86,5%, de igual forma, el Programa Administrativo obtuvo un 97,3% de avance según lo planificado y su ejecución presupuestaria fue de un 79,9%. Estos resultados de cumplimiento del Plan Anual Operativo según la rúbrica de calificación establecida para el periodo se consideran satisfactorios.

Además, las perspectivas que conforman el Plan Estratégico Institucional vigente también obtuvieron resultados dentro de los niveles esperados, específicamente las calificaciones de las perspectivas se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla N°73
Porcentajes Obtenido por Perspectiva, 2020**

Perspectiva	Porcentajes obtenidos
Clientes	95,3%
Financiera	86,7%
Procesos	99,3%
Aprendizaje	95,6%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

De manera conseciente, estas calificaciones son producto de los porcentajes de avance obtenidos por cada uno de los objetivos estratégicos que las componen, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla N°74
Porcentajes Obtenido por Objetivo, 2020**

Objetivos	Porcentajes obtenidos
OEC1 Modelo de atención	95,2%
OEC2 Infraestructura	91,6%
OEC3 Cultura de Servicio	97,9%
OEF1 Eficiencia en la administración	86,7%
OEP1 Gestión de la Red por procesos	99,2%
OEP2 Apoyo TI	100,0%
OEA1 Desarrollo del Talento Humano	95,1%
OEA2 Investigación y docencia	100,0%
OEA3 Cultura organizacional	100,0%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Asimismo, dichos resultados son producto del conjunto de porcentajes que los diferentes centros gestores lograron en su planificación anual, siendo que 37 centros gestores presentaron un cumplimiento satisfactorio (95,0%) y 2 un cumplimiento parcial (5,0%).

Se observa entonces, que a nivel general el desempeño institucional en términos de eficiencia y eficacia es satisfactorio y, por tanto, esto incide de manera muy positiva en la generación de valor público y en el impacto en aspectos sociales y ambientales.



4. INS Servicios S.A.

4.1. Plan Anual Operativo

A continuación, se presenta el Plan Anual Operativo para cada área designada:



*Cálculo del logro es resultado promedio de los logros de cada indicador.

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)



Imagen N°11

Mejora de Procesos

Al 31 de diciembre del 2020

90% Ejecución Etapas programadas
Proyectos Tecnología Información

Resultado
Diciembre 2020
87%

% Logro Indicador
96%

(*) Logro supera el 100%

95% Desarrollo de proyectos
de mejoramiento interno

Resultado
Diciembre 2020
94%

% Logro Indicador
98%*

Logro objetivo **97%**

Asignado en millones

Asignado 2020 **₡900,6**

Ejecutado
Acum Diciembre
2020 **₡889,7**

% Ejecución
presupuesto **99%**

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Imagen N°12

Gestión de Riesgo

Al 31 de diciembre del 2020

90% Efectividad en la atención de
las acciones emitidas por los
órganos de control

Resultado
Acum Dic 2020
100%

% Logro Indicador
100%*

80% Ejecución del
Plan de Riesgo

Resultado
Acum Dic 2020
100%

% Logro Indicador
100%*

100% Ejecución del
Plan de Continuidad

Resultado
Acum Dic 2020
100%

% Logro Indicador
100%*

80% Ejecución del Plan de Implementación
de Políticas de Seguridad de Información

Resultado
Acum Dic 2020
100%

% Logro Indicador
100%*

(*) Logro supera el 100%

Logro objetivo **100%**

Asignado en millones

Asignado 2020 **₡783,0**

Ejecutado
Acum Diciembre
2020 **₡719,1**

% Ejecución
presupuesto **92%**

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Imagen N°13

Desempeño Financiero

Al 31 de diciembre del 2020

3% de Margen de Utilidad
antes de impuesto

Resultado
Acum a Dic 2020
9,1 %

% Logro Indicador
100%*

(*) Logro supera el 100%

90% Equilibrio Financiero de
las Líneas de Servicios

Resultado
Acum a Dic 2020
92%

% Logro Indicador
100%*

Logro objetivo **100%**

Asignado en millones

Asignado 2020 **₡1.673,2**

Ejecutado
Acum Diciembre
2020 **₡1.391,1**

% Ejecución
presupuesto **83%**

(*) Logro supera el 100%

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)



**Imagen N°14
Sostenibilidad
Al 31 de diciembre del 2020**



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Logros:

- Gestión Institucional:

INS Servicios S.A alcanzó en el 2020 más de 11 millones de interacciones inclusive superando el año anterior en los procesos asociados con Operaciones y Centro de Contacto. Se logra alcanzar un 97% de satisfacción según calificación del asegurado, 90% en el nivel de servicio promedio y 98% en el desempeño del Sigma que busca medir la desviación con relación al estándar que ha definido la organización en sus procesos.

Fue un año exitoso en el objetivo de Talento Humano ya que se alcanza la certificación Great Place to Work con un 79% siendo la nota para calificarse un 70% como mínimo.

En el objetivo de Mejora de Procesos que incluye tanto los tecnológicos como los que van orientados a la excelencia operativa se alcanza un 94% en el cumplimiento del plan propuesto, siendo destacables los esfuerzos en robotizar los procesos y modelación en plataforma de ISOTOOLS.

Con relación al objetivo de Gestión de Riesgo se alcanza el logro del 100% de la meta asegurando cumplir con la atención de las acciones a tiempo, cumplimiento de los planes de Riesgo, Continuidad y Seguridad de la información.

A nivel Financiero se logró alcanzar la meta logrando el margen de utilidad antes de impuestos 9.1% quedando su utilidad neta en 6% y 92% en el equilibrio financiero de las líneas de servicio.

Con relación al objetivo de Sostenibilidad se logró un 94% de alineamiento de los procesos, 100% en contratación con criterios sostenibles, se cumple el plan de cambio climático en un 100% y más de 2000 horas de voluntariado.



A pesar de ser un año difícil para el país por la situación de Pandemia, la organización gestionó oportunamente esfuerzos para mantenerse cumpliendo las metas que se había planteado en su estrategia, inclusive haciendo un esfuerzo importante por la reducción del gasto institucional e impactando en el ahorro según la mejora en sus procesos.

- Replanteamiento de las metas institucionales:

INS Servicios en el 2020 redefinió la metodología de implementación del BSC institucional generando un espacio de reformulación de la estrategia que alcanzó a todos los puestos de la empresa para revisar las metas a tres niveles: Gerencia General, Comité Ejecutivo y Operativo. El trabajo implicó el desarrollo y revisión de más de 200 plantillas que definen los indicadores y metas que contribuyen a la estrategia organizacional, formulando un horizonte a corto, mediano y largo plazo para medir el avance en el cumplimiento de los objetivos. Las metas se plantean de forma más retadora en respuesta al estudio del entorno, persiguiendo la sostenibilidad en sus tres dimensiones.

Imagen N°15 Planificación Estratégica



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)



Imagen N°16
Ejemplo Centro de Contacto

Ejemplo Centro de Contacto | Ruta 2021

Gerencia CC

6
Número Plantillas

8
Número Indicadores:

Impacto	
50%	Finanzas
20%	Satisfacción del Cliente
20%	Talento Humano
10%	Riesgo

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta	Peso
Satisfacción del Cliente	Percepción - Cliente INS	Nº de Evaluaciones / Total de evaluaciones	95%	20
Talento Humano	Manager Scorecard Clima Laboral	Relevancia GVT Manager Scorecard (GPTW) Personal Satisfecho (80%)/Total Departamento *100	70% 80%	5 15
Gestión de Riesgo	Atención de Acciones Órganos de Control	Acciones ejecutadas / Acciones programa iniciadas + pendientes	100%	10
Finanzas	Margen de Utilidad Neta	Utilidad neta / Ingresos	≥3%	10
	Equilibrio Financiero de Líneas de Servicio	Cantidad de líneas de servicio entre el 10% y 2% utilidad / Total líneas de servicio	90%	15
	Variación costo real vs Costo estándar	1-(Costo real / Costo estándar) *100	≥3%	10
Prestación de servicios	Monto ejecutado / Ingresos / Monto presupuestado / Ingresos	100%	15	

Áreas Funcionales

```

graph TD
    AF[Áreas Funcionales] --> CC[Ejemplo Centro de Contacto | Ruta 2021]
    AF --> RH[Ejemplo Rendimiento del Personal | Ruta 2021]
    AF --> F[Área Finanzas]
    AF --> SR[Ejemplo Satisfacción del Cliente | Ruta 2021]
    AF --> THT[Ejemplo Tendencias del Mercado | Ruta 2021]
    AF --> R[Ejemplo Riesgo | Ruta 2021]
    RH --> UU[Unidades Funcionales]
    F --> UU
    SR --> UU
    THT --> UU
    R --> UU
    UU --> CC
    UU --> RH
    UU --> F
    UU --> SR
    UU --> THT
    UU --> R
    
```

Unidades Funcionales

Notas

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- Certificación con la Norma ISO 9001:2015:

INS Servicios confirma su compromiso con la calidad manteniendo el sistema de gestión certificado como una decisión estratégica para mejorar el desempeño y disponer de una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los principales beneficios se han visto materializados en la capacidad de proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, al mismo tiempo que se facilitan oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente considerando riesgos y oportunidades asociados al contexto de la organización y los objetivos estratégicos, buscando mostrar capacidad para cumplir con el compromiso de calidad que se ha planteado INS Servicios.

Es por ello por lo que INS Servicios, de manera progresiva ha asumido el reto de implementar los requisitos de la norma ISO 9001 en las diferentes líneas de servicio que ha contratado su cliente INS, logrando en los últimos 3 años una evolución significativa de 4 a 36 líneas de servicios en procesos certificados.



Imagen N°17
Certificación ISO



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Modelo de Negocio:**

Como parte de la estrategia de negocios de INS Servicios S.A. se cuenta con un modelo de negocios basado en Modelo Canvas, el cual describe la manera en que la organización crea, entrega y captura valor en los diferentes contextos en que se desarrolla la empresa.

Imagen N°18
Modelo de Negocio



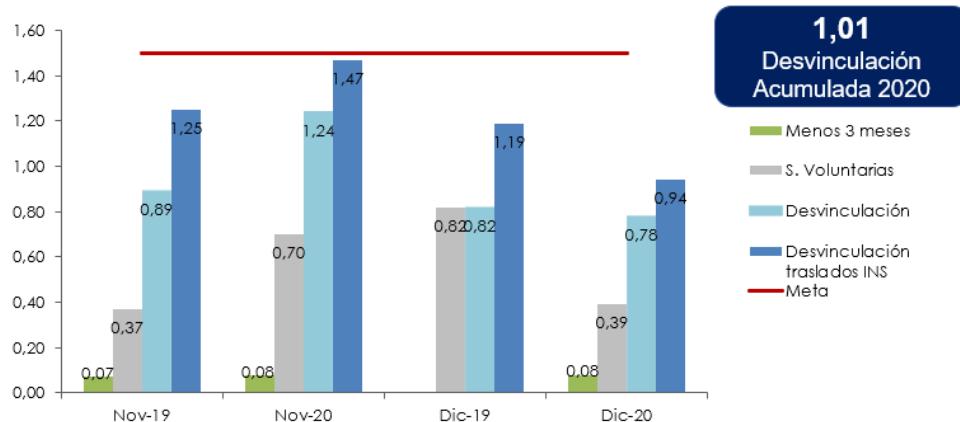
Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)



- Índice de desvinculación:

Con el objetivo de retener el mejor talento humano, INS Servicios S.A logró la tasa de desvinculación para el año 2020 de 1,01%, por debajo de los índices del sector servicios, contando además con una planilla que busca la igualdad de oportunidades, en donde el 53% del personal son mujeres, y brindando oportunidades a personas mayores de cuarenta años y con discapacidad.

Imagen N°19
Gestión de Talento Humano



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- Implementación de ISOTOOLS como herramienta para automatizar la administración de los procesos

Como parte de la mejora continua organizacional durante el 2020 se consolida la herramienta de ISOTOOLS para la mejora de procesos institucionales que se ejecutan de forma repetitiva y manual buscando hacer una migración al modelado de procesos en forma automatizada, los siguientes módulos fueron desarrollados durante el año:

- Control de Contratos INS Servicios.
- Administración de Expedientes de Proveedores.
- Administración de Seguridad de Información.
- Administración de Gestión del Cambio.
- Automatización Metodología DMAIC para la administración de proyectos de mejora.
- Administración de Gestión de Riesgo.

La herramienta no solo ha facilitado la administración del sistema de gestión, sino que además ha contribuido de forma importante a la automatización de procesos repetitivos y manuales.



- Innovación Tecnológica:

Al ser la Innovación un tema estratégico para la gestión de la estrategia de INS Servicios S.A., la organización se ha mantenido a la vanguardia de ofrecer al cliente procesos con las nuevas tendencias tecnológicas en los servicios, por lo que en el 2020 se implementaron los siguientes proyectos:

- Facturación electrónica.
- Sistema de oficios y minutos para la comunicación formal de la organización.
- Solicitudes BYOD para la seguridad de la información.
- SICOPE 2.0.
- SISED 2.0 Etapa 2.
- Seguridad del Sharepoint.
- Centro de Inteligencia de Negocios para la gestión de la información.
- Sistema para medir la satisfacción del cliente interno y externo.
- Implementación de RPA para incluir robótica en procesos de servicio.
- Integración del SAP con plataforma SICOP.
- Chat Bot INS para mejorar la productividad en procesos actualmente manuales.
- Telemedicina.
- Mejoras en Página Web.
- Administración de registros de Cobro de Marchamo.
- Líneas de Servicios:

En el periodo del informe se logró reafirmar el compromiso con el cliente, cerrando en el 2020 con un total de 73 líneas de servicio incluidas en 31 contratos con el INS, logrando así la consolidación de nuestros servicios.

**Imagen N°20
Portafolio de Servicios**



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)



- Sostenibilidad

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, desarrollando un plan integral que ha dado resultados positivos en las tres dimensiones.

Económica: 94% de los procesos alineados a la Sostenibilidad de acuerdo con los temas materiales establecidos en el Plan Estratégico de Negocios para la Sostenibilidad del Grupo INS y 100% de inclusión de criterios sostenibles en los procesos de contratación, de los cuales 25% con criterios no fueron relacionados a requisitos legales. Se impulsan programas internos de Bienestar Laboral como Horizonte positivo enfocado a promover las finanzas sanas en nuestros colaboradores y Mercadito Emprendedor que fomenta los emprendimientos de los colaboradores.

Social: se promueve la inclusión por medio del plan de atracción de talento, obteniendo los siguientes resultados del total de contrataciones: 1% personas con discapacidad y 19% personas mayores de 40 años, además 34% correspondió a promociones internas por ascensos. Se ejecutan 2017 horas de voluntariado social entre las que destacan la donación tiempo colaborador a la Línea 1322 COVID-19 y el desarrollo de charlas orientadas a grupos vulnerables sobre inserción laboral y emprendedurismo. Adicionalmente, se desarrollaron programas internos de Bienestar Laboral enfocados a la salud física, mental y emocional, especialmente durante el tiempo de pandemia. Como parte de las prácticas laborales se estableció el protocolo de acción contra el COVID-19 promoviendo la protección de colaboradores y continuidad del negocio, entre las que se encuentran la posibilidad de teletrabajo en más del 60% de los colaboradores, habilitación de sitios alternos e implementación de las medidas sanitarias en los procesos.

Ambiental: Se obtiene el Reconocimiento de Excelencia Ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional y el Galardón Bandera Azul Ecológica. Se logra un 100% de ejecución de Plan contra el Cambio Climático y se implementaron diversidad de proyectos innovadores con impacto ambiental positivo en los procesos. Debido a las acciones por pandemia como el teletrabajo, se reduce el impacto ambiental del negocio en el consumo de recursos y generación de residuos.

- Cadena de Valor

La organización ha fortalecido la cadena de valor con más de 900 proveedores, contando con una atención personalizada y diversificada, siendo una importante fuente de empleos indirectos.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

5.1. Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial

Es importante señalar que INS Inversiones no está sujeto al Plan Nacional de Desarrollo, ni al Plan Sectorial y que, durante el segundo semestre del año 2020, se procedió con la revisión de la estrategia empresarial de cara a los próximos años.

5.2. Plan Anual Operativo

Como parte del proceso de planificación institucional, es importante brindar seguimiento a las propuestas del plan anual operativo, con el fin de verificar que la institución está siguiendo el rumbo establecido para alcanzar las estrategias y por lo tanto la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos definidos para INS Inversiones SAFI S.A.

Producto del análisis efectuado, se elaboró el PAO 2020 y el Plan Estratégico Institucional 2019-2021; cabe indicar que para lograr lo propuesto en el plan estratégico, los objetivos incluidos se enfocan principalmente en los siguientes temas:

- Rentabilidad.
- Innovación.
- Gestión tecnológica.
- Talento Humano.

Asimismo, se destaca la propuesta de valor que se le quiere brindar al cliente la cual se centra en ser una solución integral y un servicio diferenciado.

No obstante, tanto la información del Plan Estratégico del INS como los Planes Anuales Operativos ha sido catalogada por la Administración como “Información Confidencial”, debido a la importancia estratégica que esta representa en un mercado competitivo, razón por la cual se menciona de forma general.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial

Por tratarse de una empresa que se encuentra en mercado en competencia, propiamente el mercado de valores, INS Valores no está sujeto al plan nacional y desarrollo ni al plan sectorial.

6.2. Plan Operativo Institucional

En lo que respecta al Plan Anual Operativo 2020, el mismo se basa en los objetivos estratégicos de la Institución los cuales se plasman en los principales objetivos operativos que se desarrollan mediante proyectos liderados por personal clave de nuestra empresa y bajo la dirección de la Gerencia General.

Los objetivos operativos que corresponden al periodo 2020 se citan a continuación:

- Lograr la meta de rentabilidad.
- Lograr la meta del margen financiero.
- Lograr la meta del margen operativo.
- Mantener un desempeño eficiente y eficaz de la operativa, control y la administración institucional con el presupuesto asignado.
- Consolidar, integrar y diversificar el negocio de Banca de Inversión.
- Colocar los productos que ofrece INS Inversiones.
- Aumentar el volumen de clientes.
- Potenciar clientes actuales.
- Mantener actualizada la valoración de riesgo operativo de los procesos de INS Valores.
- Implementar el Código de Gobierno Corporativo del Grupo INS y vigilar el cumplimiento de este.
- Mantener la mejora continua de la calidad de la información que se envía a los clientes.
- Abordar las oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos operativos.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente externo.
- Implementar desarrollos tecnológicos orientados a la innovación y nuevos productos.
- Automatizar procesos.
- Garantizar que la plataforma tecnológica brinde el servicio de calidad a la actividad que realiza INS Valores.
- Formalizar un Sistema Integral de Gestión de Talento Humano.



E. Compromisos

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Créditos asumidos

Mejorar las condiciones de vida de los costarricense no es algo que escapa al Instituto Nacional de Seguros, por eso la Institución cuenta con una línea de préstamos para vivienda.

A continuación, se presenta el detalle de los créditos hipotecarios aprobados en el año 2020 por subprograma. Como se puede apreciar en la siguiente tabla, un 76.7% del monto total colocado, se destinó al subprograma de primera vivienda.

Tabla N°75
Créditos hipotecarios aprobados por subprograma
(Monto millones de colones)

Sub-programa	Monto	%
Primera vivienda	3,657	76.7
A partir de segunda vivienda	502	10.5
Crédito personal con garantía hipotecaria	599	12.6
Crédito Asegurados	8	0.2
Total	4,765	100.0

Fuente: Subgerencia General Financiera (correo de fecha 08/03/2021)

1.2. Modificaciones salariales

Para el personal que se encontraba en salario por componentes, durante el periodo 2020 no se aplicó aumento, debido a las medidas de contención del gasto, producto de la emergencia nacional por COVID-19.

Para el personal que se encontraba en salario integral, se les efectuaron las siguientes modificaciones:

Tabla N°76
Modificaciones salariales por componentes diciembre 2020

Semestre	Aumento	Detalle
2020	2,90%	Conforme lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo vigente, en el artículo 247, Capítulo XXXII Régimen Laboral Integral para los Trabajadores que ingresen a partir del 01 de febrero de 2016, la Gerencia General en su oficio G-00213.2020 del 19 de enero 2021 autorizó la aplicación del aumento salarial para los colaboradores, con efecto retroactivo a Enero 2020. Dicha modificación ha sido aprobada por el Comité de Estudios Salariales en la sesión N°01-2021 del 11 de enero 2021.

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento (oficio SDTH-00501-2021 del 16/02/2021)



1.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

De conformidad con el reporte extraído del Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC), la Proveeduría Institucional trámite un total de 445 procesos de contratación y se adjudicó en ese período un monto total colonizado al 02 de enero del 2021 de ¢14.397.948.993,00, según el siguiente detalle:

Tabla N°77
Reporte cantidad de procesos tramitados, por tipo y medio de gestión

Modalidad	Contratación directa	Licitación Abreviada	Licitación Pública Nacional	Principios de Contratación Administrativa	Compra por requerimiento	Instructivos	Total generales
Electrónico	292	46	10	50	20	4	422
Manual	8	0	0	15	0	0	23
Totales	300	46	10	65	20	4	445

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Tabla N°78
Reporte total de montos adjudicados

Modalidad	Contr. Directa	Lic. Abreviada	Lic. Pública Nacional	Principios de Contr. Adm. (Contr. Exceptuadas)	Compras por requerimiento	Instructivos	TOTALES GENERALES
	Incluye 7 procesos iniciados en el 2019, pero adjudicados en el 2020	Incluye 5 procesos iniciados en el 2019, pero adjudicados en el 2020	Incluye 1 proceso iniciado en el 2019, pero adjudicado en el 2020	Incluye 8 procesos iniciados en el 2019, adjudicados en el 2020	Incluye 3 procesos iniciados en el 2019, adjudicados en el 2020	Montos incluye 1 proceso iniciado en el 2019, pero adjudicado en el 2020	
Electrónico	3 481 035 376	2 168 084 630	100 085 317	3 061 337 342	5 393 663 427	128 074 369	14 332 280 46
Manual	58 774 050	0	0	6 894 482	0	0	65 668 532
Sub totales	¢3 539 809 426	¢2 168 084 630	¢100 085 317	¢3 068 231 824	¢5 393 663 427	¢128 074 369	¢14 397 948 993

Fuente: Subdirección de Servicios Generales (oficio SDSERV-00272-2021 del 16/02/2021)

Sobre el particular, se aclara que a nivel de sistema SIAC se refleja un total de 1.055 procesos de contratación directa iniciados en el 2020; no obstante, ese dato incluye los procesos de contratación tramitados por el CEDINS y la RSS en dicho período, sea 755 procesos (cuya adjudicación asciende a un monto total colonizado de ¢1.566.012.311,00) los cuales obedecen a las compras de emergencia.

Es importante resaltar que el 95% de los procesos que gestionamos se tramitaron mediante el Sistema Electrónico de Compras.

Asimismo, las instancias financieras gestionaron contratos con INS Servicios.

- **Inversiones**

- Contrato para prestación del Servicio Evaluación en Gestión de Riesgos, Análisis y Asesoría Financiera (para contratación de Gestor de Cartera).



- **Crédito y Cobro**

- Servicios Auxiliares de Seguros entre el INS e INS Servicios S.A. (SAS)
- Convenio para prestación del Servicio de Técnicos de Subrogación entre el Instituto e INS Servicios.
- Contrato para prestación del servicio de cajas entre el INS e Insurance Servicios.
- Contrato para prestación de servicios de Abogacía, Notariado y Asistencia Legal entre el Instituto e Insurance Servicios.

- **Dirección Jurídica**

- Contrato Directo N° 2020CD-000179-0001000001 (A20179E) "Contratación de Servicios Profesionales en Derecho Penal bajo la modalidad según demanda"

1.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Por la vía judicial se tramitaron 2.411 casos por la suma de ₡7.592 millones. Como se observa en la tabla siguiente, la cartera de Subrogación de Automóviles representó el 37.1% de los casos tramitados y el 20.2% del monto total de la cartera. Continuando, Casos No Asegurados de Riesgos del Trabajo que representó el 34.3% de los casos y el 48.6% del monto total cobrado. En tercer lugar, se ubica Saldos de Primas de Riesgos del Trabajo, con un 23.8% de los casos y un 18% del monto.

Tabla N°79
Casos tramitados por la vía judicial
(Monto millones de colones)

Cartera	Cantidad	%	Monto	%
Hipotecas	10	0.4	226	3.0
Casos No Asegurados Riesgos del Trabajo	828	34.3	3,689	48.6
Saldos de Prima Riesgos del Trabajo	573	23.8	1,369	18.0
Subrogacion de Automóviles	894	37.1	1,531	20.2
Vales	7	0.3	11	0.1
Diversos	99	4.1	766	10.1
Total	2,411	100.0	7,592	100.0

Fuente: Subgerencia Financiera (correo de fecha 08/03/2021)

Por otra parte, se adjuntan los procesos o demandas judiciales nuevos correspondientes a la Dirección Jurídica del INS:

Tabla N°80
Procesos

Periodo	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Seguros Obligatorios -	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Área de Juicios -
2020	3720	141

Fuente: Dirección Jurídica (oficio DJUR-00635-2021 del 15/02/2021)

En cuanto a solicitudes de información pública en la Unidad de Asesoría Laboral de la Subdirección de Cultura y Talento no se recibe ninguna. Tampoco se ha atendido ningún



recurso de amparo contra la jefatura o contra algún compañero relacionado con el derecho de acceso a la información.

1.5. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores:

Se proporciona la información correspondiente de los viajes realizados en el año 2020:

**Tabla N°81
Detalle de viajes realizados 2020**

Nombre	Dependencia	Clase de puesto	País	Costo del viaje
Luis Fernando Campos Montes	Gerencia	Gerente	Panamá	₡ 391 672.89

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento (oficio SDCT-00501-2021 del 16/02/2021)



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

2.1. Créditos asumidos

Este rubro no aplica para el Cuerpo de Bomberos.

2.2. Modificaciones salariales acordadas

Se adjuntan las modificaciones realizadas en el periodo 2020 para el régimen tradicional e integral:

**Tabla N°82
Tabla Salarial Régimen Tradicional**

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual
1	412,766	x	x	x	x
2	419,069	x	x	x	x
3	425,549	x	x	x	x
4	429,225	x	x	x	x
5	435,889	x	x	x	x
6	442,715	x	x	x	x
7	449,690	x	x	x	x
8	456,776	x	x	x	x
9	461,432	x	x	x	x
10	469,490	210	522,246	x	x
11	475,483	211	535,137	x	x
12	484,406	212	545,282	x	x
13	493,517	213	555,648	x	x
14	502,878	214	566,293	x	x
15	512,443	215	577,175	x	x
16	522,248	216	588,332	x	x
17	532,292	217	599,750	100	600,885
18	543,406	218	612,147	101	613,460
19	554,840	219	625,145	102	626,649
20	566,569	220	638,482	103	640,178
21	578,574	221	652,143	104	654,034
22	590,924	222	666,189	105	668,288



Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual
23	603,582	223	680,592	106	682,892
24	663,092	224	748,561	107	751,850
25	677,643	225	764,863	108	768,389
26	692,576	226	781,845	109	785,618
27	707,922	227	799,301	110	803,321
28	828,646	228	936,903	111	942,915
29	841,709	x	x	112	957,982
30	855,008	x	x	113	973,324
31	870,066	x	x	114	990,700
32	883,868	x	x	115	1,006,627
33	1,000,552	x	x	116	1,022,852
34	1,033,110	x	x	x	x
35	1,090,698	x	x	x	x
36	1,108,453	x	x	x	x
37	1,181,361	x	x	x	x
38	1,244,220	x	x	x	x
39	1,264,719	x	x	x	x
40	1,296,299	x	x	x	x
41	1,363,371	x	x	x	x
42	1,386,320	x	x	x	x
43	1,503,453	x	x	x	x
44	1,672,013	x	x	x	x
72	1,153,875	x	x	x	x
73	1,163,178	x	x	x	x
90	5,443,131	x	x	x	x
91	3,177,968	x	x	x	x

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Para el Régimen Tradicional se aplicó un anual de forma escalonada de acuerdo con el Decreto Ejecutivo N° 42121-MTSS-H-MIDEPLAN, y según acuerdos STAP N° 12603 y 12604. El aumento contemplaba el siguiente rango:

Tabla N°83

Modificaciones salariales acordadas					
Grupo Salarial	Nivel Mínimo Base	Nivel Máximo Base	Aumento General (Base)	Aumento Adicional (Base)	Aumento Total (Base)
1		Hasta 300.000	7.500	1.250	8.750
2	Mayor a 300.000	Hasta 350.000	7.500	1.000	8.500
3	Mayor a 350.000	Hasta 600.000	7.500	500	8.000
4	Mayor a 600.000	Hasta 650.000	7.500	250	7.750
5	Mayor a 750.000		7.500	x	7.500

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Estas modificaciones exceptúan las categorías salariales asociadas a clases de puestos de Directores (General, Administrativo y Operativo), así como el Auditor.

Estos aumentos se hicieron efectivos a partir del mes de Marzo 2020, previo a la declaración de pandemia por el COVID-19.

Adicionalmente, para las categorías salariales asociadas a puestos de la clase de Profesionales de Ciencias Médicas se aplicó el reconocimiento de una revaloración para el I semestre 2019 de 0.74% y II semestre 2019 de 0.73%, el cual se actualizó durante el año 2020. Dicha revaloración se aplicó según el Decreto DG-007-2020.

Tabla N°84
Tabla Régimen Salario Integral

Sección Administrativa				Sección Bomberos				Sección Informática			
Categoría referencia	Salario base 2020	Con Dedicación Exclusiva 2020	Con Prohibición 2020	Categoría referencia	Salario Total 2019	20%	Salario Total 2020	Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019
2	330,366										
3	343,241										
4	356,631										
5	370,056										
6	384,538										
7	403,365										
8	415,226			208	413,893	82,779	496,672				
9	431,515			210	419,729	83,946	503,674				
10	448,456			211	439,041	87,808	526,849				



Sección Administrativa				Sección Bomberos				Sección Informática			
Categoría referencia	Salario base 2020	Con Dedicación Exclusiva 2020	Con Prohibición 2020	Categoría referencia	Salario Total 2019	20%	Salario Total 2020	Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019
11	466,074			212	460,498	92,100	552,598				
12	488,978			213	483,029	96,606	579,635				
13	513,027			214	506,633	101,327	607,959				
14	538,278			215	532,174	106,435	638,608				
15	564,792			216	557,923	111,585	669,507				
16	592,631			217	585,818	117,164	702,982				
17	621,613			218	614,786	122,957	737,743	100	553,198		
18	652,306			219	644,618	128,924	773,542	101	564,102		
19	684,534			220	676,805	135,361	812,166	102	580,785		
20	718,373			221	711,138	142,228	853,365	103	592,240		
21	753,904			222	745,470	149,094	894,564	104	615,360		
22	790,962			223	783,021	156,604	939,625	105	630,025		
23	830,135			224	830,228	166,046	996,274	106	686,030		
24	879,493	1,010,562	1,305,465	225	879,581	175,916	1,055,497	107	753,858		
25	931,813	1,065,791		226	932,152	186,430	1,118,583	108	820,758		
26	987,271	1,124,237		227	986,870	197,374	1,184,244	109	885,818		
27	1,046,058	1,186,092		228	1,046,952	209,390	1,256,342	110	964,867	1,124,031	1,482,150
28	1,108,371	1,395,772	1,642,116					111	1,051,030	1,378,425	1,659,050
29	1,174,424	1,466,397						112	1,144,948	1,477,616	
30	1,244,439	1,541,067						113	1,247,318	1,585,356	
31	1,318,655	1,620,553						114	1,358,901	1,703,021	
32	1,397,325	1,704,053						115	1,480,528	1,830,222	
33	1,536,307	1,883,875						116	1,613,100	1,968,473	
34	1,689,188	2,048,151	2,355,834								
35	1,790,089	2,169,208									
36	1,897,044	2,282,378									
37	2,010,417	2,421,268	2,773,427								
38	2,130,592	2,563,444									
39	2,257,978	2,698,004									
40	2,385,506	2,839,211									
41	2,624,057	3,101,237									
42	2,781,500	3,266,712									
43	2,948,390	3,474,599									
44	3,125,294	3,710,498									

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



Para el Régimen de Salario Integral, el Consejo Directivo del BCBCR aprobó aplicar un incremento salarial anual, bajo la misma metodología de aumento escalonado con los mismos rangos aplicados para el Régimen Tradicional.

2.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

Para el periodo 2020, se cuenta con la siguiente información:

**Tabla N°85
Procesos de contratación iniciados o adjudicados en el periodo 2020**

AÑO	TIPO DE CONTRATACIÓN	NÚMERO DE CONCURSO	BIEN O SERVICIO
2020	Licitación Pública	2020LN-000001-00128000001	Servicio de análisis, documentación, desarrollo, puesta en marcha y transferencia de conocimientos de seis nuevos módulos del Sistema Financiero Administrativo Institucional
2020	Licitación Pública	2020LN-000002-00128000001	Servicio de análisis, documentación, desarrollo, puesta en marcha y transferencia de conocimientos de seis nuevos módulos del Sistema Financiero Administrativo Institucional
2020	Licitación Pública	2020LN-000003-00128000001	Conjuntos de protección personal para bombero estructural (capa y pantalón)
2020	Licitación Pública	2020LN-000004-00128000001	Compra de terreno para la reubicación de la Estación de Bomberos de Río Cuarto
2020	Licitación Pública	2020LN-000005-00128000001	Soporte de Fábrica de equipos Cisco y HP
2020	Licitación Pública	2020LN-000006-00128000001	Ampliación y acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos de San Vito de Coto Brus
2020	Licitación Pública	2020LN-000007-00128000001	Servicio según demanda de horas para mantenimiento de sistemas en lenguaje Oracle Developer 6i
2020	Licitación Pública	2020LN-000008-00128000001	Rotulación interna y externa de edificaciones
2020	Licitación Pública	2020LN-000009-00128000001	Servicio de análisis, documentación, desarrollo, puesta en marcha y transferencia de conocimientos de seis nuevos módulos del Sistema Financiero Administrativo Institucional
2020	Licitación Pública	2020LN-000010-00128000001	Equipo de Radiocomunicación
2020	Licitación Pública	2020LN-000011-00128000001	Servicio de horas para el análisis, diseño, desarrollo, puesta en marcha, soporte y mantenimiento de Sistemas de Información para BCBCR -según demanda
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000001-00128000001	Cámaras térmicas (única partida)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000002-00128000001	Equipos de rescate vehicular eléctrico (mandíbulas)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000003-00128000001	Equipos de rescate vehicular eléctrico (mandíbulas)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000004-00128000001	Adquisición y renovación de licencias de software (7 partidas)



2020	Licitación Abreviada	2020LA-000005-00128000001	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de Sistemas de Seguridad de las edificaciones en todo el país
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000006-00128000001	Servicio de Suministro e instalación de acumuladores de corriente (baterías) para la flota del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000007-00128000001	Adquisición de compresores de aire para ARAC (Solución incluye rack de llenado y sistema de cascada)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000008-00128000001	Repuestos y accesorios para Equipo de Radiocomunicación
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000009-00128000001	Emblemas, insignias para portar en el uniforme del personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000010-00128000001	Servicio de asistencia técnica para bases de datos Oracle y sistemas operativos Linux
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000011-00128000001	Adquisición de dispositivos móviles tipo Tabletas (Única Partida)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000012-00128000001	Equipos especializados de combustión interna (5 partidas)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000013-00128000001	Solución para la adquisición e instalación de un equipo appliance para filtrado de correo electrónico
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000014-00128000001	Servicio de suministro e instalación de grupos electrógenos
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000015-00128000001	Servicios de Monitoreo de Noticias de Interés para el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000016-00128000001	Herramientas y equipos para extinción de incendios con aguas
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000017-00128000001	Remodelación y Acondicionamiento bajo la Modalidad Llave en Mano de la Estación de Bomberos de Pavas
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000018-00128000001	Certificación de Plataformas Bronto
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000019-00128000001	Ampliación y acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos de Puerto Jiménez de Golfito
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000020-00128000001	Herramientas y equipos para extinción de incendios con aguas
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000021-00128000001	Instrumentos y equipos para incidentes con materiales peligrosos
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000022-00128000001	Servicio de horas según demanda para la ejecución de pruebas de calidad en productos de software
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000023-00128000001	Equipos especializados para utilizar en investigación de incendios y evaluación de riesgos de la unidad de Ingeniería
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000024-00128000001	Equipos y herramientas para rescate
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000025-00128000001	Herramientas de apoyo para atención de emergencias
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000026-00128000001	Vehículos de intervención rápida 4x4 para trabajo pesado con sistema de ataque rápido al fuego
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000027-00128000001	Servicio de horas para análisis de requerimientos, diseño, desarrollo y mantenimiento de Aplicaciones para dispositivos móviles Según demanda



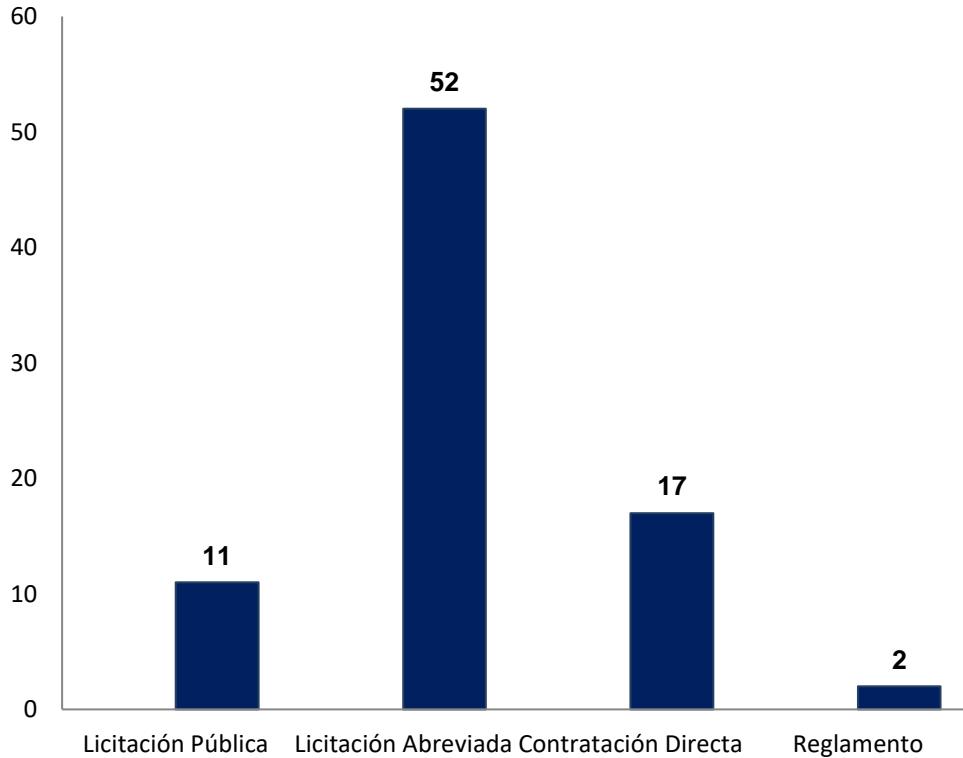
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000028-0012800001	Suministro e instalación de aires acondicionados
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000029-0012800001	Certificación de Plataformas Bronto
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000030-0012800001	Equipo para la transmisión de audio y video privado (2 partidas)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000031-0012800001	Construcción de pavimentos en las estaciones de Bomberos de Nandayure, Bribrí, Cariari y Los Chiles
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000032-0012800001	Equipo Audiovisual
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000033-0012800001	Equipos Electromédicos
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000034-0012800001	Adquisición de dispositivos móviles tipo Tabletas (Única Partida)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000035-0012800001	Adquisición de Aceites, Lubricantes y Refrigerantes para las Unidades de la Flota Vehicular
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000036-0012800001	Llantas
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000037-0012800001	Servicio de alquiler de espacios de estacionamiento para el Cuerpo de Bomberos (arrendamiento)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000038-0012800001	Construcción de techos para sala de máquinas en la Estación de Bomberos de Heredia, bajo la modalidad llave en mano
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000039-0012800001	Suministro e instalación de alarmas contra robo, incendio y CCTV
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000040-0012800001	Ventiladores de presión positiva y generadores
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000041-0012800001	Solución informática para la gestión de pistas de auditoría de los sistemas de información
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000042-0012800001	Emblemas, insignias para portar en el uniforme del personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000043-0012800001	Vehículos de carga y transporte
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000044-0012800001	Concentrado de espuma
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000045-0012800001	Servicio de soporte técnico y garantía de fábrica para centrales telefónicas marca AVAYA
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000046-0012800001	Servicio de alquiler de espacios de estacionamiento para el Cuerpo de Bomberos (arrendamiento)
2020	Licitación Abreviada	2020LA-000047-0012800001	Suministro e instalación de sistemas de bombeo de agua potable

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382
del 16/02/2021)



De lo anterior, se muestra la cantidad de procesos de contratación iniciados o adjudicados:

Gráfico N°20
Procesos de contratación iniciados o adjudicados en el periodo 2020



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

2.4. Procesos o demandas judiciales

En la tabla adjunta, se detallan los procesos ordinarios laborales a cargo de la Asesoría Jurídica:

Tabla N°86
Procesos ordinarios laborales
Al 31 de Diciembre 2020

Procesos Ordinarios Laborales			
Actor	Expediente	Naturaleza del litigio	Estado Actual (Progreso)
Abarca Jimenez Oscar	18-001807-0173-LA	Despido	Señalamiento a Audiencia para el 28/10/2020
Acuña Naranjo Diana	19-001937-0166-LA	Despido	Audiencia señalada para el 29/07/2020



Alvarado Delgado Bernal	18-002136-0173-LA	Despido	En espera de reprogramación de audiencia
Alvarez Treminio Max Andrés	17-001479-0166-LA	Despido	En Recurso de Casación
Badilla Mariela Rodríguez	16-010364-1027-CA		Medida cautelar contestada en tiempo. Se rechaza medida cautelar mediante sentencia No. 172-2017-I del 02/05/2017
Alvarez Treminio Max Andrés	18-000171-0166-LA-3	Reclamo laboral	En Recurso de Casación
Barrantes Herrera Bertha	17-002452-1102-LA		Demandada contestada a tiempo el 21/03/2018. Se ordena archivar provisionalmente las diligencias
Badilla Mariela Rodríguez	18-002411-0166-LA	Despido	En espera de señalamiento de Audiencia
Calderón Mora Yorleny	15-001339-1178-LA-4	Despido	Suspendido por una acción de constitucionalidad contra una jurisprudencia relacionada al caso
Cantillo Abreu Pedro	20-000142-0942-LA-6	Despido	Impugnado por incompetencia por razón de territorio
Estrada Arce Allan	15-000366-1125-LA-9		Se declara sin lugar en primera instancia el 22/01/2018 mediante sentencia No. 2018000018. Se interpone recurso de apelación y rechaza el 14/14/2018 mediante sentencia No 239-2018
Chavarría Centeno Karla	20-000243-0166-LA-0	Acoso Laboral	Contestación de demanda el 08/07/2020
Contreras Gutiérrez Michael	19-000333-0942-LA-6	Reclamo laboral	Audiencia señalada para el 08/07/2020
Estrada Arce Allan, Ortiz Nestor, Soto Eduardo, Soto Oscar Mario, Badilla Rafaek, Gonzalez Edwin, Umaña Victor	17-001270-0166-LA	Reclamo laboral	En Recurso de Casación
Gutiérrez Matarrita Miguel Ángel	19-000535-0166-LA-7	Despido	Finalizado por acuerdo conciliatorio

Madrigal Palomo Andrés	11-000700-1178-LA-8	Reclamo laboral	Audiencia Suspendida, en espera de una nueva fecha
Mejía Céspedes Sandra	18-002615-1178-LA	Reclamo laboral	En espera de sentencia
Muñoz Mena Oscar Vinicio	20-000462-0166-LA-8	despido	Contestación
Pacheco Campos José Guillermo	17-000184-0173-LA-4	Despido	En espera de reprogramación de audiencia
Perez Canales Steven	18-002188-0166-LA-2	Despido	Declarado sin lugar en sentencia de primera instancia No. 1075-2019 del 17/07/2019. En espera de Resolución Sala II
Retana Solera Cidar Mauricio	20-000141-0942-LA-6	Despido	Impugnado por incompetencia por razón de territorio
Rosales Escalante Juan Carlos	17-007330-1027-CA	Despido	Señalada audiencia 15/02/2022
Saborío Benavides Jacinto	18-002498-0173-LA-7	Reclamo laboral	Demandada contestada el 21/11/18. Señalamiento audiencia para el 16/03/2021
Soto Gómez Eduardo	18-000753-0166-LA-1	Reclamo laboral	Señalamiento a Audiencia para el 09/02/2021
Soto Gómez Eduardo y José Luis Soto	19-000580-0166-LA-2	Impugnación de la Ley 9635	En espera de señalamiento de Audiencia
Soto Gonzalez Oscar Mario	18-001175-0166-LA-3	Reclamo laboral	Presentado recurso de casación por la parte actora y contestado el 03/07/2019
Umaña Rojas Victor León	18-000188-0173-LA	Reclamo laboral	Recurso de casación planteado por el actor y contestado el 06/12/2019. En espera de la resolución
Villalta Bejarano Cristian	18-002124-0166-LA-2	Despido	Señalada audiencia 02/07/2021
Calvo Sanchez Andrea Viviana	20-019972-0007-CO	Desalojo	Contestación sobre el recurso

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

2.5. Viajes realizados

Para el período 2020, no se cuenta con viajes realizados.



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Créditos asumidos

La Red de Servicios de Salud no registra en sus estados financieros cuentas relacionadas con pasivos por compromisos ni financiamientos de naturaleza operativa o financiera.

3.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el año 2020 se realizó una modificación salarial, según la aprobación del Consejo Nacional de Salarios (CNS) y la Gerencia General, relacionado a la aplicación del aumento del 2,53% para los colaboradores con salario único, mismo que entró a regir el 01 de enero del 2020.

Producto de un trabajo realizado desde setiembre del 2019, la RSS se ha acogido, en términos de estructura salarial, a lo indicado en la Ley No. 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Adicionalmente, se presenta un detalle de las subvaloraciones y revaloraciones de puestos realizados durante el año 2020 con un balance aproximado de 2 millones anuales de ahorro para la RSS (Incluye contribución social).

Tabla N°87
Subvaloraciones Realizadas

Estudio	Dependencia	Diferencia mensual aproximada	Diferencia anual aproximada	Detalle
Caso plaza 1061	Hospital (TR)	₡ 214 907,84	₡ 2 578 894,08	Subvaloración de Profesional en Servicios de Salud II a Profesional en Servicios de Salud
Caso plaza 1032	Admisión y Registros	₡ 231 839,56	₡ 2 782 074,67	Subvaloración de Cajero a Asistente Administrativo
Caso plaza 1033	Admisión y Registros	₡ 231 839,56	₡ 2 782 074,67	Subvaloración de Cajero a Asistente Administrativo
Caso plaza 0008	Inteligencia Estratégica	₡ 1 327 106,35	₡ 15 925 276,21	Subvaloración de Asistente de Gerencia Administrativo a Profesional III
Caso plaza 0798	Proceso Quirúrgico	₡ 555 622,13	₡ 6 667 465,54	Subvaloración de Asistente Médico de Gerencia a Médico General
Total		₡ 2 561 315,43	₡ 30 735 785,16	

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Tabla N°88
Revaloraciones

Estudio	Dependencia	Diferencia mensual aproximada	Diferencia anual aproximada	Detalle
Caso plaza 0024	Financiero	₡ 434 356,05	₡ 5 212 272,55	Revaloración de Profesional II a Profesional III
Caso plaza 0025	Financiero	₡ 434 356,05	₡ 5 212 272,55	Revaloración de Profesional II a Profesional III
Caso plaza 0016	Asesoría Jurídica	₡ 434 356,05	₡ 5 212 272,55	Revaloración de Profesional II a Profesional III
Caso plaza 0871	Experiencia del Cliente	₡ 434 356,05	₡ 5 212 272,55	Revaloración de Profesional II a Profesional III
Caso plaza 1341	Promoción y Prevención	₡ 384 964,61	₡ 4 619 575,30	Revaloración de Asistente Administrativo a Técnico Administrativo
Caso plaza 0854	Admisión y Registros	₡ 231 839,56	₡ 2 782 074,67	Revaloración de Asistente Administrativo a Cajero
Total		₡ 2 354 228,35	₡ 28 250 740,19	

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Lo anterior en total refleja una diferencia que asciende a un ahorro estimado de ₡2,485,044.97, entre el monto de modificaciones salariales por subvaloraciones menos los que corresponde a revaloraciones.

3.3. Procesos de contratación

De acuerdo con los procedimientos y flujos de trabajo vigentes, el Departamento de Control y Gestión de Compras INS en coordinación con el Departamento de Adquisiciones, canaliza con el Departamento de Proveeduría INS los requerimientos de bienes y servicios que requiere la Red de Servicios de Salud para brindar los servicios auxiliares médicos según el contrato suscrito entre las partes con número de Expediente 2020PP-000033-0001000001 de fecha 31 de agosto de 2020. Lo anterior, según fue instruido por Gerencia General del INS mediante oficio G-02447-2019 del 13 de junio 2019.

Mediante el Departamento de Adquisiciones de la Red de Servicios de Salud, se canalizan los procesos de compra con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios de Salud (DSOS); siendo esa Dirección la unidad usuaria de los mismos y la que dota del contenido presupuestario para atender las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

Al cierre de diciembre 2020 se trató ante Proveeduría el 100% de los requerimientos de compra de los cuales el 94,66% se lograron finalizar. Como se puede observar en la siguiente tabla, se recibieron una cantidad importante de procesos, los cuales se analizaron en el Equipo de Planificación de Compras RSS conformado en el Manual de Disposiciones Administrativas del INS. Se realizaron sesiones virtuales, minutos de reunión y se canalizaron ante la Gerencia General del INS las autorizaciones correspondientes para su trámite durante el 2020.

**Tabla N°89
Gestiones de Compra según Estado realizadas con presupuesto DSOS**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Adjudicados / Finalizados	71	94,66%
En estudio Técnico RSS	3	4%
En trámite Dpto. Proveeduría	1	1,33%
Total	75	100%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Asimismo, se logró la ejecución del 96% del presupuesto final asignado al centro gestor 021501, con los traslados previos que se hicieron en ese año al Centro de Servicios Administrativos del INS y al Departamento de Ingeniería de Procesos.

**Tabla N°90
Reporte de Ejecución presupuestaria 2020**

Presupuestado	₡ 1.280.056.129	100%
Ejecutado	₡ 1.225.542.612	96%
Comprometido	₡ -	0%
Disponible	₡ 54.513.517	4%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Adicionalmente, se analizaron 68 requerimientos extraordinarios que el INS debió suprir a la RSS para que ésta brinde el servicio tal y como se detalla en la siguiente tabla. Estos requerimientos fueron analizados en el Equipo de Planificación de Compras RSS conformado en el Manual de Disposiciones Administrativas del INS, conformado por jefaturas tanto de Casa Matriz, a saber: Departamento de Plan Operativo y Presupuesto, Dirección de Seguros Obligatorios y Salud, Compras, así como representantes de la RSS incluyendo el apoyo de la misma Gerencia General RSS, Departamento de Inteligencia Estratégica RSS, entre otros.

**Tabla N°91
Requerimientos extraordinarios para suplir RSS**

Estado	Cantidad	Costos	Porcentaje
Aprobado Siniestro	13	₡ 2 145 734 042,00	76,38%
Aprobado sin Refuerzo Presupuestario	36	₡ 431 166 578,60	15,35%
Aprobado con Refuerzo Presupuestario	6	₡ 50 849 079,00	1,81%
Desestimado por la UU	7	₡ 4 121 930,00	0,15%
Cierre de requerimiento información faltante	1	₡ 74 515 300,00	2,65%
No aprobado	4	₡ 40 014 064,00	1,42%
Traslado al 2021	1	₡ 63 000 000,00	2,24%
Total	68	₡ 2 809 400 993,60	100,00%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)



La cantidad de presupuestos extraordinarios también se originaron por modificaciones o situaciones derivadas de Emergencia COVID-19, sin embargo, se ejecutaron bajo la consideración de continuar mejorando la planificación de requerimientos con las unidades; aspecto que reforzará durante el I trimestre 2021 en que se formulan las necesidades para el año 2022.

3.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Según registros del Departamento de Asesoría Legal de la Red de Servicios de Salud, se detallan seguidamente los expedientes, su naturaleza y estatus de los procesos o demandas para un total de treinta y un (31) procesos judiciales activos al 31 de diciembre del 2020. De ese total, durante el año 2020 se enfrentaron diez (10) procesos laborales y se promovieron dos (2) procesos monitorios dinerarios y un (1) proceso de ejecución de sentencia.

**Tabla N°92
Procesos y Demandas**

Número de expediente	Naturaleza del proceso y pretensión	Estado del proceso
15-000366-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de prestaciones, pago de horas extras, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Se contestó la demanda el 15/06/2015. Señalamiento de audiencia para juicio oral el 2/11/2021.
15-000380-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de prestaciones, pago de horas extras, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	- Sentencias de Primera Instancia (7/02/2018) y Segunda Instancia (16/07/2018) declaran SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación el 01/08/2018, en espera de la sentencia definitiva.
16-000006-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago prestaciones legales, reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daños y perjuicios)	-Sentencia de Primera Instancia del 31/08/2018 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de apelación el 11/09/2018. Sentencia de Segunda Instancia del 19/02/2019 declara PARCIALMENTE CON LUGAR la demanda condenando al pago de preaviso y auxilio de cesantía por la suma de ₡2,019,786.76 más intereses legales, indexación de la suma total y un 20% sobre ese monto por concepto de costas. - El 12/03/2019 RSS interpone recurso de casación contra la sentencia de segunda instancia. En espera de la sentencia definitiva.

16-000580-0641-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de prestaciones y pago de daños y perjuicios)	- Sentencia de Primera Instancia del 30/10/2018 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de apelación el 5/11/2018. Sentencia de Segunda Instancia del 31/07/2019 declara mal admitido el recurso de apelación y devuelve el caso al Juzgado de Trabajo. El 1/12/2020 el Juzgado tramita la gestión como un recurso de casación ante la Sala Segunda. En espera de la sentencia definitiva.
17-000665-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de aguinaldo y vacaciones)	- Sentencia de Primera Instancia del 29/01/2019 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación y el mismo se elevó a la Sala Segunda el 31/10/2019. En espera de la sentencia definitiva.
17-002174-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de horas extras, pago de reajuste de aguinaldo y vacaciones)	- Sentencia de Primera Instancia del 2/05/2019 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación y el mismo se elevó a la Sala Segunda el 5/08/2019. En espera de la sentencia definitiva.
18-001083-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reubicación de puesto, pago de daño moral)	Se contestó la demanda el 14/06/2018. Señalamiento de audiencia para juicio oral el 17/09/2020. El juzgado la suspendió por la emergencia sanitaria COVID-19 y la reprogramó para el 24/10/2022.
18-001879-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales, pago de daño moral)	- Sentencia de Primera Instancia del 8/01/2021 declara CON LUGAR la demanda. - RSS interpuso recurso de apelación contra la sentencia el 14/01/2021. En espera de sentencia definitiva.
18-002151-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de daños y perjuicios, pago de diferencias salariales)	Se contestó la demanda el 31/07/2018. En espera de señalamiento a juicio oral.



18-002804-0173-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos)	- Sentencia de Primera Instancia del 11/01/2019 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación el 31/01/2019. En espera de la sentencia definitiva.
18-003596-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Se contestó la demanda el 18/01/2019. Señalamiento de audiencia para juicio oral el 30/03/2020. El juzgado la suspendió por la emergencia sanitaria COVID-19 y la reprogramó para el 31/08/2021.
19-000549-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	- Sentencia de Primera Instancia del 22/01/2020 declara CON LUGAR la demanda. - RSS interpuso recurso de casación contra la sentencia y el mismo se elevó ante la Sala Segunda el 16/03/2020. En espera de sentencia definitiva.
19-001112-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de diferencias salariales salariales, pago de preaviso y cesantía, pago de daño moral)	Se contestó la demanda el 18/06/2019. En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.
19-001188-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	Se contestó la demanda el 27/11/2020. En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.
19-001213-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	- Sentencia de Primera Instancia del 16/10/2019 declara CON LUGAR la demanda. - RSS interpuso recurso de casación y el mismo se elevó ante la Sala Segunda en diciembre del 2019. En espera de la sentencia definitiva.
19-001346-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencia salarial)	Se contestó la demanda el 5/07/2019. Señalamiento de audiencia para juicio oral el 3/02/2021.
19-001748-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Se realizó la audiencia oral virtual el 26/11/2020 y el actor manifestó no estar interesado en ser reinstalado por lo que se acordó terminar el proceso sin ningún tipo de reclamo económico.

19-001856-0639-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos, pago de diferencias salariales)	Se contestó la demanda el 23/01/2020. Señalamiento de audiencia para juicio oral el <u>5/03/2021</u> .
19-001879-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	- Sentencia de Primera Instancia del 3/03/2020 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación y el mismo se elevó a la Sala Segunda el 17/06/2020. En espera de la sentencia definitiva.
19-002623-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de preaviso y auxilio de cesantía)	Se contestó la demanda el 15/01/2020. Señalamiento de audiencia para juicio oral el <u>24/08/2021</u> .
20-000095-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de horas extra y pago de diferencia de liquidación laboral)	Se contestó la demanda el 21/02/2020. Señalamiento de audiencia para juicio oral el <u>30/06/2021</u> .
20-000180-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos)	- Sentencia de Primera Instancia del 5/05/2020 declara SIN LUGAR la demanda. - Parte actora interpuso recurso de casación y el mismo fue elevado ante la Sala Segunda el 12/06/2020. En espera de la sentencia definitiva.
20-000403-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Se contestó la demanda el 12/06/2020. En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.
20-000431-1764-CJ	MONITORIO DINERARIO (demanda pretende pago por incumplimiento en contrato de beca)	Se interpuso demanda el 27/02/2020. En resolución del 17/04/2020 el Juzgado Especializado de Cobro ordena el pago de ₡2,340,000.00 más intereses y ordena embargo de bienes y cuentas bancarias. En proceso de notificación de la resolución al demandado.
20-000597-0679-LA	LABORAL CAUTELAR (incidente de medida cautelar de y pago de salarios caídos)	- Resolución N° 2020000647 del 15/12/2020 rechaza la medida cautelar. - Parte actora interpuso recurso de apelación el 18/12/2020. En espera de la resolución definitiva.

20-000681-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos)	Se contestó la demanda el 7/09/2020. Señalamiento de audiencia para juicio oral el 6/07/2022.
20-000804-0181-CI	EJECUCIÓN DE SENTENCIA (demanda pretende pago de la condena en costas)	- Se presentó demanda de ejecución de laudo arbitral el 18/11/2020. - En resolución del 16/12/2020 el Juzgado Segundo Civil de San José tramita el proceso como ejecución provisional y decreta embargo de bienes y cuentas bancarias del demandado.
20-001219-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	Se contestó la demanda el 7/12/2020. En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.
20-001220-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	Se contestó la demanda el 18/12/2020. En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.
20-018572-1044-CJ	MONITORIO DINERARIO (demanda pretende pago por incumplimiento en contrato de beca)	- Se presentó la demanda de cobro judicial el 18/11/2020. En trámite de curso del proceso.
18-004758-1027-CA	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y LABORAL (Solicitud de medida cautelar que pretende reinstalación en el puesto)	- Resolución del 11/09/2018 declara incompetencia por la materia del Tribunal Contencioso y ordena remitir el caso al Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José. - No se ha recibido notificación del Juzgado de Trabajo sobre la continuación del proceso.
18-008619-1027-CA	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y LABORAL (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	- Resolución del 28/11/2018 declara la incompetencia del Tribunal Contencioso y ordena remitir el caso al Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José. - El Juzgado de Trabajo dio trámite el 20/06/2019 solicitando conclusiones a las partes. Las conclusiones se presentaron y se espera la sentencia.
CAM-A-079-2018 (Centro de Arbitraje y Mediación del Colegio de	PROCESO ARBITRAL (demanda pretende pago por concepto de reajuste o revisión del precio en contrato administrativo 2013LN-	- Laudo arbitral del 11/09/2020 declara SIN LUGAR la demanda y condena a la parte actora al pago de costas.



Abogados de Costa Rica)	000001-00103 "Servicio de alimentación para pacientes y funcionarios del Hospital del Trauma")	- Parte actora interpuso un recurso de nulidad ante la Sala Primera el 14/10/2020. En trámite de admisibilidad del recurso.
--------------------------------	--	---

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

3.5. Viajes realizados

Durante el año 2020, no se tramitaron viajes a jerarcas institucionales y/o directores.



4. INS Servicios S.A.

4.1. Créditos asumidos

Durante el periodo 2020, la entidad no mantuvo operaciones de crédito.

4.2. Modificaciones salariales acordadas

Para el periodo 2020 las modificaciones salariales se realizaron de acuerdo con la Política de Compensación aprobada por la Junta Directiva.

4.3. Procesos de contratación

La contratación de los bienes y servicios requeridos por INS Servicios S.A., fueron desarrollados en estricto apego a los principios constitucionales de contratación administrativa, Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y en aplicación de la normativa conexa en materia de contratación, en cumplimiento de la legislación vigente.

Cabe destacar que el ciclo contempla la toma de una serie de decisiones como:

1. La identificación de la necesidad de contratar el bien o servicio por parte de la Unidad Usuaria.
2. La elaboración de la decisión inicial.
3. La elaboración de estudio de mercado.
4. La verificación de la disponibilidad presupuestaria.
5. La elaboración de la respectiva solicitud.
6. La elaboración del proceso de contratación.
7. La formalización y suscripción del contrato.
8. La entrega de los bienes y/o servicios adquiridos.
9. Finiquito correspondiente de los contratos.

En lo que se refiere a los resultados de los procesos de contratación efectuados por la Unidad de Contratación Administrativa de INS Servicios S.A., se puede indicar que al cierre del año 2020, se ejecutaron un total de 81 procesos nuevos desarrollados a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (en adelante SICOP), además de un proceso declarado como desierto.

En la siguiente tabla, se detallan los procesos de contratación para el 2020, según su tipo:

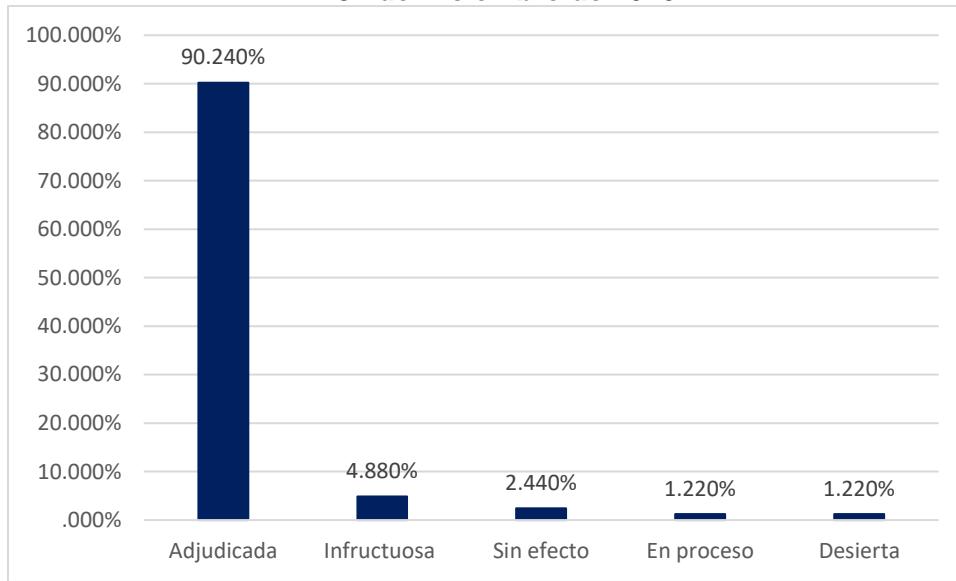
**Tabla N°93
Estado de Contrataciones realizadas
Al 31 de diciembre del 2020**

Contrataciones	Estado	Cantidad	Porcentaje
82 contrataciones	Adjudicada	74	90,24%
	En proceso	1	1,22%
	Infructuosa	4	4,88%
	Desierta	1	1,22%
	Sin efecto por la unidad usuaria	2	2,44%
	Total General	82	100%

Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)



Gráfico N°21
Porcentaje de Contrataciones realizadas segun su estado
Al 31 de Diciembre de 2020



Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Es importante indicar que las contrataciones que fueron ejecutadas se realizaron a través de la plataforma de SICOP y el monto total transado asciende a la suma de ₡215.566.530,33 las cuales están distribuidas entre:

1. Contrataciones directas.
2. Licitaciones abreviadas.
3. Contratación por Principios.
4. Licitación Pública.

A continuación, se detalla el monto transado en compras para el 2020 por tipo de proceso:

Tabla N°94
Monto adjudicado por Tipo de Contratracción
Al 31 de diciembre del 2020

Tipo de concurso	₡ Monto	Cantidad
Contratación Directa	₡185.673.073,12	73
Licitación Abreviada	₡20.529.899,21	6
Contratación por Principios (*)	₡4.882.913,00	1
Licitación Pública	₡4.480.645,00	1
Total General	₡215.566.530,33	81

(*) La contratación por principios pendientes corresponde a vehículo sustituto.

Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)



**Gráfico N°22
Contrataciones Bienes/Servicios
Al 31 de Diciembre de 2020**



Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Es importante señalar, que la información corresponde al monto adjudicado del contrato, no obstante, muchos de los procesos descritos se encuentran bajo la figura de “según demanda”.

De acuerdo con lo anterior, cabe indicar que, la suma transada en compras para el año 2020 corresponde al monto de ₡1.175.042.433,67.

Finalmente, debe indicarse que el detalle de las contrataciones y el proceso se encuentran disponibles en la plataforma SICOP.

4.4. Procesos o demandas judiciales

A continuación, se presenta la cantidad de demandas de tipo laboral al 31-12-2020:

**Tabla N°95
Demandas Judiciales
Al 31 de diciembre 2020**

Finalizadas	Activas
7	18

Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

4.5. Viajes realizados

Durante el período 2020, no se efectuaron viajes al exterior por parte de jerarcas y/o directores de INS Servicios S.A.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

A continuación, se realiza una descripción de los créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados o adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

5.1. Créditos asumidos

Al cierre del año 2020 no se contó con créditos asumidos.

5.2. Modificaciones salariales

Al cierre del año 2020 no se realizaron incrementos o modificaciones salariales para el personal de INS Inversiones SAFI S.A.

5.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

Se adjunta la información en cuanto a la cantidad los procesos de contratación administrativa adjudicados durante el 2020.

Tabla N°96
Contrataciones directas realizadas en INS Inversiones SAFI S.A.
Al 31 de Diciembre de 2020

Tipo de contratación	Nº Procedimiento en SICOP	Nombre del procedimiento	Monto adjudicado
Contratación directa según demanda	2020CD-000001-0011600001	Compra de productos consumibles, de oficina y de limpieza para INS Inversiones SAFI S.A. mediante la modalidad entrega según demanda	N/A. Compra según demanda
Contratación directa según (Artículo 9 inc. a), Ley del Instituto Nacional de Seguros	2020CD-000002-0011600001	Adquisición de equipos portátiles para funcionarios de INS Inversiones	\$ 11,807.03
Contratación directa por Escasa cuantía	2020CD-000003-0011600001	Adquisición de auriculares profesionales para INS Inversiones SAFI S.A.	₡ 711,900.00

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

Estas Contrataciones se realizan mediante el sistema SICOP y pueden ser consultadas por ese medio.

5.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Al cierre del 2020 no se presentaron nuevos procesos judiciales.

5.5. Viajes realizados

No se realizaron viajes al exterior durante el año 2020.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Créditos asumidos

INS Valores no dispone de créditos para este período.

6.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el año 2020 hubo una modificación salarial apoyada por la Junta Directiva según acuerdo VI, Sesión #631 con fecha del 29 de abril de 2020, en la cual se transforma la plaza de Gerencia Financiera Administrativa por Jefe Administrativo, con un salario de ₡1,700,000.00 (un millón setecientos mil colones exactos).

6.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

A continuación, se brinda el detalle de los procesos de contratación exceptuada, de acuerdo con las disposiciones generales del Reglamento Interno de Contratación Administrativa de INS Valores Puesto de Bolsa S.A, según lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Contratación Administrativa, el artículo 139 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y el artículo 9 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros, según la tabla siguiente:

**Tabla N°97
Contrataciones Exceptuadas 2020**

Contratación	Tipo	Cantidad	Monto adjudicado	Sin Efecto	Medio de contratación	Estado
Compras menores Art 2 de la LCA inciso h	-	5	₡900.826,35	Infructuoso	Manual	Adjudicada
Contrataciones exceptuadas según el Art.139 del RLCA	Suscripciones	4	₡1 544 230,00	-	Manual	Adjudicada
	Situaciones imprevisibles	2	₡117.755,00	-	Manual	Adjudicada
	Oferente único	2	\$68.902,74	1	SICOP	Adjudicada
Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios (Art 9 Ley del INS)	Tecnología	4	\$214.204,75	0	SICOP	Adjudicada

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 24/02/2021)

Por otra parte, INS Valores realizó cuatro procedimientos de Contratación Directa, de acuerdo con las disposiciones y procedimientos de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y la normativa interna por un monto total adjudicado de ₡5.2 millones de colones. Se detalla en la siguiente tabla:



**Tabla N°98
Contrataciones Directas 2020**

Cantidad	Monto adjudicado	Medio de contratación	Estado
3	₡2 892 139	Manual	Adjudicada
1	₡2 351 048	SICOP	Adjudicada
4	₡5 243 187	-	-

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 24/02/2021)

Para el período 2020 el Puesto de Bolsa realizó un concurso de Licitación Abreviada y uno de Licitación Pública.

En la siguiente tabla se brinda detalle de esos procesos:

**Tabla N°99
Licitación Abreviada y Licitación Pública 2020**

Contratación	Cantidad	Monto adjudicado	Medio de contratación	Estado
Licitación Abreviada	1	NA	SICOP	En evaluación
Licitación Pública	1	Según demanda	SICOP	Adjudicación

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 24/02/2021)

6.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Durante el año 2020 INS Valores Puesto de Bolsa S.A. enfrentó varios procesos judiciales. La información se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla N°100
Procesos Judiciales al 31/12/2020**

Tipo de Proceso	Nº Expediente	Estado
Contencioso Administrativo	16-011421-1027-CA	En trámite
Contencioso Administrativo	17-002720-1027-CA	En trámite
Incidente de Cobro de Honorarios	07-03185-166-CA	En trámite

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 24/02/2021)

La tramitación de estos procesos se hizo en apego a las leyes costarricenses, procurando el uso eficiente de los recursos de INS Valores y ejerciendo los medios de impugnación que legalmente corresponden, en los casos que se consideró necesario ejercerlos, para defender los intereses de INS Valores. En los casos que existieron resoluciones desfavorables para INS Valores se procedió con el pago y reconocimiento correspondiente.



En cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, solo se indica la información de los procesos judiciales que es pública y a la cual se puede acceder a través del sistema del Poder Judicial.

6.5. Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores

Para el período 2020 no se realizaron viajes por parte de los jerarcas institucionales ni directores.



F. Limitaciones u obstáculos encontrados

1. Instituto Nacional de Seguros

El INS se ha consolidado como una empresa de gran solidez y trayectoria que muestra los mejores indicadores de la industria; sin embargo, existen limitaciones que se han presentado en el año en ejercicio, tales como:

Aspectos de índole general

- La operativa de la institución en general fue afectada por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, impactando todos los modelos de negocio a nivel mundial.
- Implementación de nuevos modelos de comunicación para una adecuada gestión con los clientes internos y externos.
- Cambio de esquema de acceso al público, requerimientos informáticos y de conectividad para las nuevas formas de atención.
- Cambio de hábitos y diferentes actividades realizadas por la institución, como consecuencia de las medidas mitigadoras ante el COVID-19.
- Falta de talento humano especializado y alta rotación de personal.
- Reducción de las capacitaciones en diversos temas.
- Falta de concientización con el tema de modelos de riesgos, lo cual dificulta el suministro de información para la puesta en práctica del análisis de ciencia de datos y otros.
- La presencia internacional del INS en mercados aseguradores extranjeros (mediante el proyecto de internacionalización), se suspendió ante la situación actual.
- Menor efectividad de respuesta por parte de los clientes, para conocer su opinión sobre el servicio brindado para la mejora de nuestros productos y servicios.

Aspectos de índole financiero

- Incertidumbre macroeconómica, lo cual afecta sensiblemente la gestión de las inversiones del Instituto.
- Disminución de consumo de suministros médicos y de oficina, por lo que se afectó la proyección de cantidades y ejecución presupuestaria para el período.

Aspectos de índole legal o regulatorio

- Procesos de recuperación para sociedades disueltas o con plazo social vencido que resultan muy onerosos, incluso superando las sumas adeudadas.
- Atraso en los procesos de cobro dadas las resoluciones no favorables a los clientes por lo que se reciben impugnaciones (recursos - incidentes) para la resolución y recuperación real pecuniaria de las sumas adeudadas.
- Aumento de casos pendientes de dictado de resolución intimatoria, en proceso de notificación o pendientes de señalamiento de audiencia oral, por tiempos de respuesta de los Despachos Judiciales, los cuales se vieron incrementados como consecuencia de las medidas tomadas por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.



- Rechazo de créditos a solicitantes por altos niveles de endeudamiento o faltantes de primas requeridas.
- Aplicación de esquemas escalonados de ajustes en la tarifa, generando pérdidas (desde el punto de vista técnico-actuarial) no recuperables en el corto plazo.
- Procesos de contratación declarados infructuosos.
- Nivel de conocimiento y concientización sobre el cumplimiento normativo a nivel institucional y sus implicaciones debido al incumplimiento.

Aspectos de índole tecnológico e información

- Empleo de plataformas informáticas para los diferentes seguros, lo cual dificulta la obtención de información, unificación y su validación.
- Modificaciones necesarias en los procesos internos que contribuyen a la mejora continua.
- Necesidad de adoptar herramientas de trabajo ligadas a la adquisición de software especializados en materia de valoración de riesgo (financiero, operativo y continuidad del negocio).
- Generación insuficiente de reportes de riesgos e incidentes a través de las herramientas electrónicas.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan mejorar los tiempos de respuesta y adecuar las plataformas de control interno.



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

A continuación, se presentan las limitaciones u obstáculos identificados a nivel organizacional, de conformidad con el análisis FODA:

Imagen N°21 Análisis FODA del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Fortalezas

- Aparato administrativo – financiero consolidado, en gestión y transparencia.
- Capacidad de respuesta y adaptación ante las necesidades del entorno.
- Clima y cultura organizacional favorable, certificado a nivel internacional.
- Disposición de infraestructura y equipos para la atención de emergencias.
- Imagen positiva y posicionada de la organización ante la opinión pública.
- Interiorización y compromiso de los colaboradores con la misión, visión, propósito y valores.
- Marco jurídico propio, incluyendo su Convención Colectiva.
- Misión, visión y valores redefinidos por todos los miembros de la organización acorde a la realidad actual.
- Planificación Estratégica definida.
- Talento Humano competente para desarrollar las funciones propias del Cuerpo de Bomberos.
- Sentido de pertenencia del talento humano.
- Servicio de voluntariado comprometido, competente y equipado.
- Talento humano con perfiles multidisciplinarios.

Debilidades

- Estandarización del concepto de prevención en el Talento Humano de la Organización.
- Carencia de procesos de simplificación de trámites.
- Optimización de las competencias del Talento Humano.
- Carencia de mecanismos que promueva el desarrollo de ideas innovadoras.
- Formalización de un plan de sucesión.
- Estructuración estrategias institucionales para el manejo de los cambios generacionales.
- Limitaciones en el equipamiento y flotilla vehicular para abastecer el crecimiento constante de aquellas emergencias que son competencia propia.
- Carencia de procesos de simplificación de trámites.
- Limitación de la capacidad instalada para atender el acelerado crecimiento de responsabilidades de la Institución (personal, equipo y edificaciones).
- Falta de integralidad de los procesos entre las dependencias.
- Implementación parcial de las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de Cultura y clima organizacional.
- Cantidad del personal idóneo para la atención de incidentes.
- Circunstancias extraordinarias que alteran la planificación organizacional.

Oportunidades

- Acceso a la cooperación y alianzas internacionales.
- Alternativas de comunicación y tecnología para el mejoramiento de los servicios.
- Posibilidad de convertirse en un ente certificador a nivel nacional.
- Creciente demanda de los servicios ofrecidos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, a nivel nacional e internacional.
- Distribución geográfica estratégica de cada una de las estaciones de bomberos.
- Control sostenible de enjambres de abejas.
- Sostenibilidad social y ambiental.
- Salario Integral - Posible crecimiento de la planilla

Amenazas

- Aumento de la población y la cantidad de edificaciones del país.
- Creciente demanda de los servicios actuales y potenciales.
- Deterioro socioeconómico de la población.
- Factores externos que repercuten en la imagen institucional.
- Densidad vehicular en los tiempos de respuesta.
- Cambio climático a nivel de la atención de emergencias.
- Inseguridad ciudadana.
- Ocurrencia de un evento catastrófico.
- Intereses externos particulares no alineados con los ejes estratégicos.
- Situaciones externas que afectan el mercado de seguros y electricidad.
- Modificación en la legislación vinculante con la Organización.
- Disconformidad en las relaciones laborales que sostienen tanto trabajadores como empleadores.

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

Para efectos de la identificación de limitaciones u obstáculos a los que se enfrenta la Red de Servicios de Salud, en su gestión operativa y estratégica, se utilizó la herramienta de análisis FODA, específicamente la sección de amenazas. A continuación, se presentan los resultados:

- Potencial disminución de la participación en el mercado producto del ingreso de nuevos competidores.
- Incremento de la tasa de desempleo, informalidad y disminución de jornadas salariales en la población económicamente activa del país.
- Incremento de la cantidad y gravedad de accidentes de tránsito.
- Destrucción de empleos por disminución de la actividad económica.
- Retención de profesionales con alto nivel de especialización.
- Cambios en la política pública en relación con seguros obligatorios y el seguro universal de salud.
- Crecimiento económico bajo o moderado, implicaciones en empleo y consumo.
- Variación del perfil epidemiológico de la población asegurada, con nuevas dinámicas laborales como el teletrabajo.
- Reformas en la legislación y normativa que afecten la operación del negocio.
- Acelerado cambio en las tecnologías de salud.
- Escasez de profesionales en algunas especialidades médicas.



4. INS Servicios S.A.

Sin duda, la Pandemia por el COVID-19, tanto para INS Servicios S.A. como para la mayoría de las empresas a nivel mundial implicó limitaciones u obstáculos en la ejecución de sus servicios, generando que se tenga una nueva realidad y establecer una nueva forma de hacer las cosas.

Por ello INS Servicios ha realizado grandes esfuerzos para hacerle frente a esta situación generando lineamientos y protocolos, ejecución de medidas, las cuales permitan desarrollar las funciones en ambientes más seguros y ha realizado importantes inversiones para mantener la seguridad de sus colaboradores y clientes.

Es importante mencionar que la organización ha implementado procesos de planificación y seguimiento, que buscan gestionar de manera adecuada y proactiva el logro de los objetivos.



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

Se mencionan algunas limitaciones u obstáculos que afectan a INS Inversiones SAFI S.A. durante los últimos cuatro años:

- Una Industria de fondos de inversión altamente competitiva.
- Un mercado financiero con variedad de instrumentos de inversión accesibles a los inversionistas.
- Necesidades de liquidez del Gobierno Central pone a competir al Ministerio de Hacienda con los Fondos de Inversión líquidos, y genera presión sobre las tasas de interés.
- Poca profundidad del mercado de valores.
- La comercialización de los fondos de inversión posee una estrategia que se encuentra en proceso de consolidación.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

Dado la naturaleza del negocio de INS Valores, específicamente el mercado de valores, se encuentran limitaciones u obstáculos inherentes como los diferentes factores que pueden afectar es la situación económica internacional y local.

Para el periodo 2020, el efecto provocado por la pandemia COVID-19 trajo grandes retos para la Institución tanto a nivel de negocio por la situación económica en el mercado local e internacional, así como en la operativa de la empresa, sin embargo, gracias a la gestión estratégica y proactiva de la Gerencia General y el apoyo del equipo de profesionales que lidera, se lograron resultados financieros, operativos y de gestión de talento humano sobresalientes.

Otras limitaciones u obstáculos se pueden citar los siguientes:

- Cultura muy arraigada de negocio local y cliente institucional.
- Un mercado de valores con pocas o reducidas opciones de diversificación.



G. Retos, objetivos e inversiones

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Retos

Durante el período 2020, con el fin de dar cumplimiento a la misión establecida por Ley y al mismo tiempo satisfacer la función social que debe atender, algunos retos reportados fueron:

Aspectos de índole general

- Convertirnos en una institución resiliente, afrontando los grandes cambios que se generaron en todos los aspectos de la operativa del negocio, organización interna y protocolos de atención.
- Generar soluciones flexibles y responsables logrando la continuidad de los servicios de protección a nuestros clientes en un ambiente seguro.
- Mejora continua e implantación de modelos de calidad que permitan mejorar la satisfacción de los clientes, por medio de la oferta de productos innovadores y sostenibles que garanticen rentabilidad con eficiencia.
- Brindar condiciones de abastecimiento, servicios ágiles y oportunos con rápida respuesta a las solicitudes y condiciones cambiantes.
- Continuar con los esfuerzos y acciones en materia de prevención, para disminuir cantidad y severidad de accidentes de tránsito y laborales.
- Cambio cultural y desarrollo del personal con enfoque en las nuevas tendencias laborales, control, ética y riesgos.
- Agilidad en los procesos de transformación digital.
- Ejecutar labores transversales de la organización relacionadas con riesgos y sostenibilidad.
- Aseguramiento en la continuidad del negocio.
- Replanteamiento de las actividades y comunicación virtual con sus clientes.

Aspectos de índole financiero

- Estrategia de inversiones basada en el análisis del entorno económico y financiero local e internacional, siempre considerando los efectos de la pandemia y con un enfoque conservador en materia de riesgos.
- Revisión continua de variables macroeconómicas, precios de activos, rentabilidades y análisis financiero periódico de los emisores en cartera.
- Buscar nuevas oportunidades de inversión tanto en emisores locales, como internacionales; con el fin de contar con opciones de valor para las inversiones, de la mano de un perfil de riesgo conservador y como mitigador del riesgo de crédito.

Aspectos de índole comercial

- Aumentar la oferta de seguros inclusivos, para aquellos segmentos de la población con menores posibilidades de acceso.
- Afrontar la competencia agresiva y mejora de precios por parte de la competencia, que amerita nuevos estudios e intervención de diversas instancias dentro de la



organización para la atención final del cliente, repercutiendo en aumento de tiempos de respuesta.

- Asegurar la prevención y cumplimiento de protocolos de salud para nuestros clientes y personal.
- Asegurar la prestación de los servicios y atención de nuestros clientes en nuevos escenarios altamente cambiantes, anticipando sus necesidades.
- Ofrecer canales digitales que permitan la atención a distancia.
- Estandarizar categorías y proveer personal profesional especializado.
- Necesidad de un adecuado plan de inducción para personal de nuevo ingreso.
- Establecimiento de métricas en las Sedes para la toma de decisiones.
- Desarrollar programas de fidelización para fortalecer las relaciones con las partes interesadas.
- Mejorar la visión comercial del personal del INS de cara a la atención de prioridades de los clientes.
- Proceso de certificación excelencia en el servicio al cliente.
- Perfilado de los clientes, procesos de aseguramiento y pago de siniestros estandarizados.
- Suministrar información completa en el proceso de venta.
- Lograr el alineamiento estratégico de la sostenibilidad conforme a las mejores prácticas.
- Conocer la opinión de quienes consumen nuestros productos y servicios, para trabajar en mecanismos de mejora en la experiencia del cliente, logrando su fidelización.

Aspectos de índole legal o regulatorio

- Ley 9911 – Ley para el Alivio en el pago del marchamo 2021, repercutió en cambios a los aplicativos para proceder con la recaudación eficazmente y en apego a la normativa.
- Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas, para el cumplimiento de esta Ley se han realizado múltiples desarrollos a efectos de garantizar la recaudación del Impuesto sobre el Valor Agregado.
- Implementación de un modelo de cumplimiento normativo que considere la cantidad de componentes que pueden encontrarse en el sector seguros y en el ámbito público.
- Integración de las empresas del grupo, realizando un trabajo de depuración de servicios entre el INS y las subsidiarias, implementando mejoras a los procesos, administrando y manteniendo convenios macro y específicos.



Aspectos de índole tecnológico e información

- Mejora de los procesos de transformación digital y alineamiento con mejores prácticas de gobernanza de T.I.
- Implementación masiva del teletrabajo y sobre saturación de solicitudes para configuración, dotando de equipos portátiles y conexión requerida.
- Modernización de infraestructura y lenguaje de espacio en Sedes.
- Implementación de los diferentes procesos en cumplimiento del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo SUGEF 14-17).
- Definir el modelo de bases de datos comerciales (Registro Civil, Personas Jurídicas, Migración y Extranjería) en conjunto con el proyecto "Data Institucional".
- Interrupciones en los sistemas productivos.
- Mejorar los análisis prospectivos de riesgos.
- Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de riesgos financieros, operativos y de continuidad de negocio y ampliar la gama de indicadores.
- Construcción de herramientas de seguimiento operativo, táctico y estratégico.
- Requerimientos especiales de equipo de iluminación e informático.
- Soluciones automatizadas para gestión de Sedes y autogestión de intermediarios.
- Permisos para accesos a reproducir material y calidad de conexión para transmisiones en vivo que afecta talleres o conferencias realizadas.

1.2. Objetivos

Por mandato legal, corresponde al INS llevar a cabo la actividad aseguradora y reaseguradora, tanto en el país como fuera del territorio costarricense.

Con el fin de atender su misión y proporcionar a la empresa el norte que corresponde, la Junta Directiva aprueba la planificación estratégica del negocio que permita ofrecer productos y servicios sostenibles para atender las necesidades de protección del cliente, de forma ágil e innovadora, promoviendo el bienestar de sus partes interesadas, para lo cual se destacan algunos objetivos:

Aspectos de índole general

- Dirigir la estrategia orientada a una visión comercial, visión por procesos, modernización del liderazgo y empoderamiento, promoviendo el servicio al cliente como ventaja competitiva en el mercado asegurador.
- Mantener el talento idóneo en la organización.
- Profundizar en las mejores prácticas de gestión integral de riesgos para ofrecer valor agregado en materia de prevención y mitigación;
- Involucrar de forma permanente al personal en la gestión de riesgos.
- Implementar las Normas Internacionales de Información Financiera.

Aspectos de índole financiero

- Recuperar eficientemente las cuentas por cobrar.
- Velar por un adecuado control de los negocios o retenciones del INS que carezcan de protección de reaseguro.
- Incrementar la cartera de negocios en inversiones.



Aspectos de índole comercial

- Aportar activamente en la gestión comercial y consolidación del liderazgo del INS en el mercado centroamericano.
- Optimizar las condiciones de los contratos.
- Formación continua del personal, mediante charlas y capacitaciones de expertos.
- Mantener la excelencia en el servicio al cliente.

Aspectos de índole tecnológico e información

- Definir a nivel institucional la estrategia datos, roles y responsabilidades de la gestión de datos
- Establecer el glosario empresarial, proceso de infraestructura de metadatos, estrategia para la calidad, depuración y perfilado de datos, manejo del ciclo de vida de los datos.
- Identificar los diferentes medios o canales por los cuales podemos atender a los consumidores.
- Definir el alineamiento de las actividades de control en los procesos de negocio.
- Asegurar la trazabilidad y rendición de cuentas de información y el aseguramiento de los activos.
- Denifir, revisar y aprobar el modelo de bases de datos comerciales.

1.3. Inversiones

Dentro de las inversiones del Instituto, se enumeran:

- Contrato de Custodia y Administración de Valores entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional de Costa Rica.
- Contrato de Custodia y Administración de Valores asociados al Fondo de Pensiones de Bomberos entre el INS y el BNCR.
- Contrato de Adhesión al Fideicomiso N° 1044 del BNCR.
- Prestación del Servicios de Acceso al Sistema de Operaciones Electrónicas (SIOPEL) y Bloomberg Anywhere con el INS Valores Puesto de Bolsa.
- Servicio de Gestión Individual de Portafolios.
- Contrato para la Emisión de Tarjeta Prepago de Marca Compartida INS-BNCR.
- Contratación de dos (2) abogados notarios para servicios de notificación de personas físicas y jurídicas en todo el territorio nacional, según demanda.
- Servicios de localización y captura de vehículos y ejecución de embargos, según demanda.
- Servicios de localización de personas físicas y jurídicas en todo el territorio nacional, según demanda.
- Servicios Profesionales en Auditoría Financiera del Grupo INS.
- Implementación NIIF Full a nivel Corporativo (Adjudicado Ernst & Young)
- Análisis de Precios de Transferencia de las empresas del Grupo INS (Adjudicado Ernst & Young)



Contratos con INS Servicios:

- Contrato para la Prestación del Servicio Evaluación en Gestión de Riesgos, Análisis y Asesoría Financiera (para contratación de Gestor de Cartera).
- Servicios Auxiliares de Seguros entre el INS e INS Servicios S.A. (SAS)
- Convenio para la prestación del Servicio de Técnicos de Subrogación entre el Instituto Nacional de Seguros e INS Servicios S.A. Anexo Técnicos de Subrogación.
- Contrato para prestación del servicio de cajas, INS e Insurance Servicios S.A.
- Contrato para la Prestación de servicios de Abogacia, Notariado y Asistencia Legal entre el Instituto Nacional de Seguros e Insurance Servicios S.A.



2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Objetivos

El Benemérito Cuerpo de Bomberos, inició un nuevo Plan Estratégico Institucional, el cual abarca el periodo 2019 al 2023. Para este PEI se plantearon los siguientes objetivos estratégicos, con una serie de estrategias que coadyuvarán al logro de los objetivos propuestos en los cinco años contemplados:

1. **Desarrollo financiero - administrativo:** fortalecer las condiciones financiero - administrativas de la institución, lo cual permite atender de manera sostenible los servicios de prevención y protección.
2. **Servicio Operativo:** fortalecer el modelo de gestión de los servicios operativos acorde con las necesidades del país.
3. **Talento Humano:** fortalecer un modelo de gestión del talento humano acorde con las necesidades de la Organización.
4. **Cultura de Prevención:** impulsar la cultura de prevención en el ámbito de competencia del Cuerpo de Bomberos.
5. **Compromiso social y ambiental:** promover un sistema socio - ambiental sostenible en la Organización.
6. **Educación:** incrementar las competencias de la población interna y externa, en áreas de prevención y protección contra incendios y la seguridad humana.

Adicionalmente se han determinado los objetivos generales y específicos, por medio del Plan Anual Operativo 2020.

Objetivo General: Ejecutar acciones de prevención y protección, dirigidas a salvaguardar la vida, el patrimonio y el medio ambiente; por medio de un plataforma operativa y administrativa cimentada en el marco estratégico institucional.

Objetivos Específicos:

1. **Prevención:** Desarrollar acciones operativas y administrativas, en pro de la medición y disminución de los factores que inciden en la probabilidad, frecuencia e impacto de las emergencias que compete al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
2. **Protección:** Atender oportuna, eficaz y eficientemente las emergencias que competen al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
3. **Auditoría Interna:** Contribuir al logro de los objetivos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración de riesgos, del control y de los procesos de dirección, conforme con las disposiciones de la Ley General de Control Interno. La Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas.



2.2. Inversiones

A continuación, se muestra el detalle de las construcciones y remodelaciones, llevadas a cabo para el periodo 2020.

Es importante mencionar que algunos registros no cuentan con datos más específicos, situación que va ligada con el avance y conceptualización de cada proyecto que incluye iniciativas en el mediano y largo plazo.

Tabla N°101
Detalle de las construcciones y remodelaciones, al mediano y largo plazo

Proyecto	Modalidad	Código	Adjudicatario	Vida Util	Fecha Finalizado	Area De Terreno	Area De Construc	Inversión Total Del Proyecto	Avance
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Pérez Zeledón	Licitación Publica	2016LN-000005-UP	INGESUR S.A.	50 Años	2020	4444	1600	1 450 000 000	100
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Sarapiquí	Licitación Publica	2014 CD-014037-UP	ESCOSA S.A.	50 Años	2020	2250	600	800 000 000	100
Remodelacion de la Estación de Bomberos de Siquirres	Licitación Abreviada	2019LN-000001-0012800001	Resol Construction Inc	50 Años	2020	5354	1000	360 000 000	100
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos Metropolitana Norte.	Fideicomiso	N/A	CONSTRUCTORA DIA S.A.	50 Años	2020	7610	7000	\$25.000.000.	100
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos Metropolitana Sur.	Fideicomiso	N/A	CONSTRUCTORA DIA S.A.	50 Años	2020	8610	7000		100
Remodelacion de la Estación de Bomberos de Río Cuarto	Licitación Abreviada	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2021	3500	500	150 000 000	0
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos Naval	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2022	4000	1500	1 200 000 000	0
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Isla del Coco.	Licitación Abreviada	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2021	200	200	200 000 000	0
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos Tortuguero.	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2022	311	400	800 000 000	0
Remodelacion de la Estación de Bomberos de San Vito	Licitación Publica	2020LN-000006-001280001	Rodriguez Constructores Asociados S.A.	50 Años	2021	1000	300	350 000 000	0
Remodelacion de la Estación de Bomberos de Puerto Jimenez	Licitación Abreviada	2020LA-000019-0012800001	POR DEFINIR	50 Años	2021	10000	350	350 000 000	0



Remodelacion de la Estación de Bomberos de Pavas	Licitación Abreviada	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2021	2109	1600	335 000 000	0
Remodelacion de la Estación de San Marcos de Tarrazu	Licitación Abreviada	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2022	651	700	350 000 000	0
Remodelacion de la Estación de Cartago	Licitación Abreviada	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2022	772	500	150 000 000	0
Diseño de las Estaciones de Bomberos de Santo Domingo, Alajuela, San Ramón, Parrita.	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	N/A	2021	N/A	N/A	400 000 000	0
Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Santo Domingo	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2023	1217	1200	1 500 000 000	0
Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Alajuela	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2023	26115	1600	1 500 000 000	0
Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de San Ramón	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2023	5000	1600	1 500 000 000	0
Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Parrita	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2023	2042	1000	1 000 000 000	0
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Ciudad Quesada	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2024	5000	1600	1 500 000 000	0
Diseño, Construcción y Acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Liberia	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	2024	10000	1600	1 500 000 000	0
Apertura de la Estación de Bomberos de Aguas Zarcas	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	POR DEFINIR	2710	POR DEFINIR	1 000 000 000	0
Apertura de la Estación de Bomberos de Cóbano.	Licitación Publica	POR DEFINIR	POR DEFINIR	50 Años	POR DEFINIR	3000	POR DEFINIR	1 000 000 000	0

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)



3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Retos

Para efectos de la identificación de los retos a los que se enfrenta la Red, se utilizó la herramienta de análisis FODA, específicamente la sección de oportunidades y desafíos. A continuación, se presentan los resultados:

Oportunidades

- Optimización de procesos en materia de calidad y seguridad del paciente.
- Ampliación del alcance de la RSS a los seguros comerciales.
- Adopción de tratamientos y tecnologías innovadoras para la atención.
- Posicionamiento del INS como aliado en la salud del costarricense.
- Creación de convenios o alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales.
- Incremento de la demanda de seguros relacionados con gastos médicos.
- Profesionales con conocimiento especializado y capacitación permanente.
- Nuevas estrategias para el desarrollo del talento humano a través de la educación continua.
- Mejoras en la infraestructura en centros de salud y otros espacios en el complejo de la Uruca.

Desafíos

- Innovación tecnológica
- Sostenibilidad financiera desde un modelo costo-efectivo.
- Dotación de sistemas de información como apoyo a la gestión clínica y administrativa.
- Comportamiento del perfil epidemiológico del país.
- Mantener las certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales en temas de gestión ambiental, sostenibilidad, seguridad del paciente, innovación e infraestructura

3.2. Objetivos

Para hacer frente a los retos, la RSS planteó los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2016 – 2021:

Perspectiva Clientes

- Optimizar el modelo de atención, con el propósito de cumplir con los criterios de oportunidad y las normas internacionales de calidad y seguridad.
- Promover la mejora de la infraestructura física y tecnológica de manera que respondan a las necesidades actuales y futuras de la población asegurada.
- Fortalecer la cultura de servicio con el fin de promover una experiencia positiva para el cliente interno y externo.

**Perspectiva Financiera**

- Administrar de forma eficiente los recursos, bajo criterios de racionalidad financiera, sin menoscabar la calidad del servicio.

Perspectiva Procesos

- Fortalecer el enfoque de gestión por procesos para la mejora continua del modelo de atención en Red y de las interrelaciones corporativas.
- Promover la adquisición de los sistemas de información que permitan la óptima gestión de los servicios clínicos, administrativos y financieros de la Red.

Perspectiva Aprendizaje

- Desarrollar el talento humano para brindar una atención oportuna y altamente especializada, a través de la educación continua.
- Fomentar la investigación y docencia como agentes de innovación para la mejora en la prestación de servicios de salud.
- Impulsar una cultura organizacional apegada a los valores del Grupo INS.



4. INS Servicios S.A.

4.1. Retos

INS Servicios S.A. como parte de su filosofía implementa en sus procesos la mejora continua, con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente y generar un mayor valor agregado en los servicios que presta, buscando la eficiencia en la consecución de sus objetivos estratégicos.

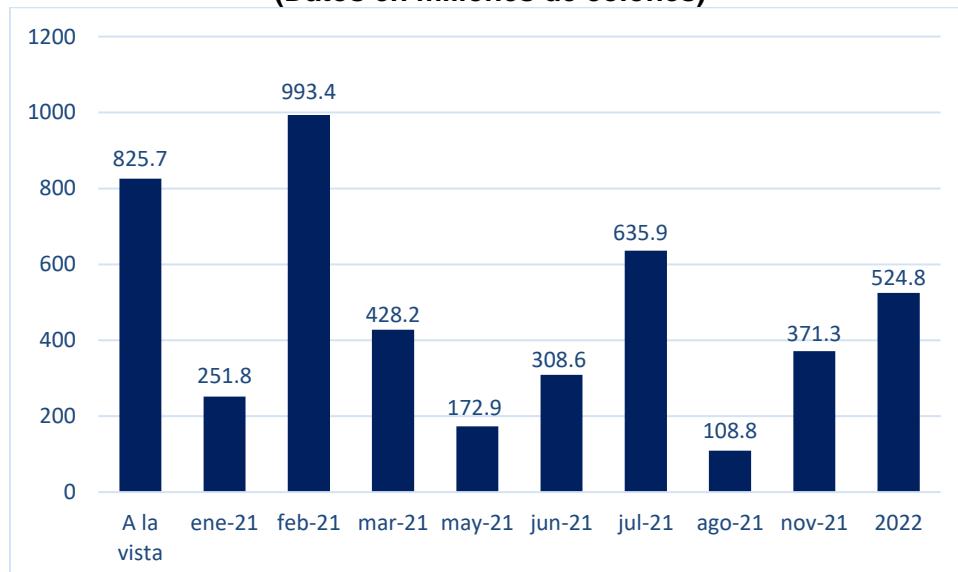
Para ello considera como sus principales retos:

- Generar un impacto diferenciado en su servicio al cliente a través de la innovación.
- Agregar valor en cada uno de los servicios que brinda la organización.
- Retener el talento clave y potenciar las habilidades de los colaboradores.
- Realizar una administración adecuada del riesgo a efectos de ofrecer productos y servicios de mayor calidad a sus clientes.
- Fortalecer los protocolos de seguridad y continuidad del negocio a efectos de asegurar la prestación efectiva y oportuna de sus servicios.

4.2. Inversiones

El siguiente es el detalle de las inversiones que mantiene INS Servicios, S.A. al cierre del período 2020:

Gráfico N°23
Detalle de Inversiones por vencimiento
Registradas al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)



Imagen N°22
Detalle de Concentraciones de las inversiones
Al 31 de Diciembre de 2020

Por Instrumento	dic-20	dic-19	Por Emisor	dic-20	dic-19
Tasa Fija	82.3%	56.1%	Gobierno	47.0%	11.9%
Fondos de Inversión	17.7%	43.9%	Banca Privada	35.3%	38.9%
Total	100.0%	100.0%	Bancos Estatales	0.0%	5.3%
			SAFI (Fondos de Inversión)	17.7%	43.9%
			Total	100.0%	100.0%
Por Moneda			Fondo		
Colones	83.7%	80.0%	Cajas	1,314.9	2,545.1
Dólares	16.3%	20.0%	Mejoras	1,011.7	979.3
Total	100.0%	100.0%	Alquiler edificio	992.2	1,209.0
Por Plazo			Reserva Liquidaciones	809.7	797.9
Menos de 1 año	88.7%	99.8%	Reserva para aguinaldos	492.9	376.5
De 1 a 3 años	11.3%	0.2%	Total	4,621.4	5,907.8
Total	100.0%	100.0%			

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)



5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

En el Plan Estratégico trazados para INS Inversiones SAFI S.A., se tienen claramente definidos los objetivos estratégicos que se deben alcanzar para tanto para el mediano como largo plazo.

En línea con lo anterior, son las áreas técnicas de fondos financieros y fondos no financieros, en coordinación con la Gerencia de la organización, las responsables de trazar la estrategia de crecimiento de la organización, mediante la administración del portafolio de fondos de inversión, que son los generadores de los ingresos operacionales de la organización, de conformidad con los parámetros y lineamientos que establece la normativa, dentro de la cual prevalece el principio de diversificación bajo la cual se busca maximizar la rentabilidad del portafolio con el menor riesgo para los inversionistas.

Por otro lado, dentro de las fuentes de ingreso con que cuenta la Institución se encuentra las inversiones de la cartera propia, cuya función primordial que debe desarrollarse por parte de la Alta Gerencia es la administración eficiente de las inversiones financieras.

Por lo anterior, desde la óptica de inversiones en el contexto del mercado tanto local como internacional, se visualiza retos como los señalados en el siguiente numeral.

5.1. Retos

INS Inversiones SAFI S.A. plantea como reto procurar un balance propicio entre rentabilidad y riesgo, en un entorno económico internacional y local caracterizado por:

a) Mercado Internacional

- Aceleración del ritmo del crecimiento mundial.
- Repunte en el precio de las materias primas.
- Aumento en tasas de interés internacionales.
- Volatilidad en los mercados financieros.

b) Mercado Local

- Crecimiento económico estable, pero menor al de años anteriores.
- Niveles de desempleo altos.
- Expectativas de incremento de la inflación.
- Mayor devaluación del tipo de cambio, que años anteriores.
- Estabilidad de reservas internacionales.
- Aumento del Déficit Fiscal.
- Ausencia de Reforma Fiscal.
- Presiones al alza en tasas por deterioro fiscal en el mediano plazo.
- Decrecimiento del crédito al sector privado.



5.2. Objetivos

Los objetivos generales por alcanzar son:

- Maximizar la rentabilidad real.
- La seguridad y la preservación del capital.
- Mantener suficiente liquidez para atender las obligaciones.
- Fortalecer el reconocimiento de la marca INS Inversiones SAFI S.A.

5.3. Inversiones

Las Inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo se describen mediante las siguientes tareas:

- Mejoras en la diversificación del portafolio.
- Duración de la cartera con inversiones acorde con las expectativas de tasa de interés y análisis del entorno económico.
- Diversificación por moneda, manteniendo un balance entre colones, dólares acordes con la evolución del premio por invertir en cada moneda, la devaluación esperada y la inflación proyectada.

No obstante, tanto la información del Plan Estratégico del INS como los Planes Anuales Operativos ha sido catalogada por la Administración como “Información Confidencial”, debido a la importancia estratégica que esta representa en un mercado competitivo, razón por la cual se menciona de forma general.



6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Retos

Entre los principales retos que tiene INS Valores se encuentran los siguientes:

- Mantener la innovación de productos y servicios y una eficiente plataforma tecnológica que garantice al cliente un excelente servicio diferenciado.
- Crecimiento de cartera de clientes físico – patrimoniales y corporativos.
- Sinergia con SAFI e INS para aprovechar la posible nueva coyuntura de negocios de estructuración de emisiones e implementación de proyectos en materia de infraestructura pública y privada.
- Explotar la imagen de solidez y confianza que inspira la marca y los resultados de la empresa.

6.2. Objetivos

La orientación estratégica de INS Valores está enfocada a potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades que representen una ventaja competitiva, así como a realizar una constante gestión de mejora continua que permitan mitigar las debilidades y enfrentar las amenazas del entorno.

El mapa estratégico se instrumenta a través de la metodología de Cuadro Integral de Mando. Dicha metodología establece cuatro perspectivas de gestión, a saber: Financiera, Clientes, Procesos internos, Aprendizaje y Crecimiento. Para cada una de estas perspectivas, se establecen objetivos estratégicos corporativos, los que, a su vez están vinculados con los objetivos estratégicos institucionales, y finalmente se materializa a través de objetivos específicos u operativos. El enunciado general de los 8 objetivos estratégicos institucionales para el mediano y largo plazo se detalla a continuación:

- **Crecimiento:** Este objetivo implica crecer de manera prudente entre otras variables por ejemplo en: ingresos, clientes, utilidades, participación de mercado, etc.
- **Calidad de la Cartera (de inversiones):** El principal activo del Puesto de Bolsa es su cartera de inversiones propias, este objetivo está enfocado a maximizar el rendimiento de dicha cartera bajo estrictos estándares de gestión de riesgos y en cumplimiento a la política de inversiones.
- **Costo Operativo:** De manera permanente, la Organización debe desarrollar iniciativas y proyectos que procuren un adecuado control de sus costos y gastos; buscando niveles de eficiencia que permitan mejorar los índices de rentabilidad de la empresa.
- **Calidad del Servicio:** Por el tipo de servicio que presta el Puesto de Bolsa es estratégicamente crítico velar por iniciativas que procuren un mejoramiento continuo de su servicio.



- **Venta Cruzada:** Al pertenecer a un grupo financiero, se vuelve estratégico desarrollar e implementar acciones encaminadas a encontrar sinergias entre las distintas empresas de este.
- **Control y Cumplimiento:** La actividad bursátil no sólo está sujeta a una importante cantidad de riesgos, sino que es, especialmente regulada. Esto hace obligatorio contar con una robusta estructura de control interno y una gestión de riesgos de primer nivel. Se implementarán nuevos controles para evitar el error humano y establecer límites a ciertas actividades que lo requieren.
- **Clima Organizacional:** En la organización convive gran diversidad de funcionarios. En organizaciones de tipo horizontal, es indispensable desarrollar iniciativas que promuevan un clima organizacional tal que, los procesos de toma de decisiones y resolución de conflictos se desarrolle de una manera controlada y alineada con los objetivos de la empresa.



H. Acceso de información y transparencia

1) Instituto Nacional de Seguros

- a) Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

Atención de solicitudes de información por parte de la Contraloría General de La República:

- Oficio No. 15968 "DFOE-EC-1080 del 14/10/2020 Solicitud de información sobre los servicios recibidos de entidades financieras". Respondido oportunamente el 21 de octubre del 2020.
- Oficio No. 17684 "DFOE-SAF-0492 del 10/11/2020 Solicitud de información sobre financiera y plataformas tecnológicas". Respondido oportunamente el 12 de noviembre del 2020.

No hay reporte de recursos de amparo ni procesos administrativos.

- Se informa que durante el año 2020 no se recibieron recursos de amparo relacionados con el derecho de acceso a la información pública.

Memoria Institucional

- Incluye la información de la cantidad de denuncias recibidas, resultado de las mismas, grado de satisfacción con el servicio y medios de contacto para acceder a la Contraloría de Servicios Corporativa.

- b) Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.

Tabla N°102
Capacitaciones periodo
Al 31 de diciembre de 2020

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Actividad Motivacional Dirección de Operaciones	Taller	45	Fundación Legado	₡ 480 000.00	4
Actividad Motivacional Relaciones con clientes-	Taller	80	Fundación Legado	₡ 912 565.60	2
Adquisición de Charlas y Talleres Técnicos virtuales en temas de Seguros	Capacitación Complementaria	182	Fundación Instituto Nacional de Seguros	₡ 6 967 142.00	8
Análisis Financiero para suscriptores	Capacitación Complementaria	5	Fundación Instituto Nacional de Seguros	₡ 501 163.05	8



Auditor interno en sistemas de gestión de la calidad según las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018	Capacitación Complementaria	5	INTECO	₡ 882 570.00	16
Business Continuity (BCLE 2000)	Capacitación Complementaria	1	Price Waterhouse Coopers Consultores S.R.L.	₡ 1 482 676.00	36
Capacitacion Benzinger	Capacitación Complementaria	2	Gente de Talento Sociedad Anonima	₡ 1 800 000.00	24
Certificación Especialista en la Prevención de la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo	Capacitación Complementaria	1	Miño Consultores MEM S.A	₡ 997 500.00	76
Certificación Especialista en la Prevención de la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo Segundo pago	Capacitación Complementaria	1	Miño Consultores MEM S.A	₡ 997 500.00	76
Certificación Servicio al Cliente	Capacitación Complementaria	15	SQI DE MEXICO SA DE CV	₡ 10 503 551.55	30
Charla de Integración	Charla	38	Centro de Desarrollo Solera Sociedad Anónima	₡ 564 120.00	2
Cómo elaborar Carteles.	Capacitación Complementaria	6	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 456 000.00	16
Cómo se revisa y fiscaliza la información que contiene el presupuesto público.	Capacitación Complementaria	2	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 152 000.00	16
Compras Públicas Verdes. La variable en la contratación administrativa	Capacitación Complementaria	10	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 420 000.00	8
Conferencia Latinoamericana, Enfrentando un nuevo mundo: ¿Qué sigue para los seguros?	Capacitación Complementaria	1	LL GLOBAL, INC.	₡ 278 010.24	12
Congreso de Energía	Capacitación Complementaria	2	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ -	8
Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude Organizacional	Capacitación Complementaria	7	CAPACITA INT S.A.	₡ 512 933.75	20
Congreso On Line World 2020: Compliance Forum	Capacitación Complementaria	2	CEAS Consultores CCSA Int. S.A.	₡ 266 121.00	24
Congreso Paradojas de la prevención predicciones	Capacitación Complementaria	3	Fundación Internacional ORP	₡ 1 210 908.00	15
Consultor de AuraPortal y Consultor Senior AuraPortal	Capacitación Complementaria	14	Aura Difusion S.L. (España)	₡ 10 129 007.14	52
Contratos Administrativos en casos de excepción	Capacitación Complementaria	9	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 225 000.00	3
Cumbre Insurance Tech – América Latina	Capacitación Complementaria	8	Executive Business Meetings	₡ 4 474 577.76	16

Cumbre Seguros Masivos	Capacitación Complementaria	5	EBM-EXECUTIVE BUSINESS	₡ 2 866 291.90	16
Curso de formación de mediadores y negociadores	Capacitación Complementaria	3	AMCHAM Costa Rica	₡ 782 542.80	120
Curso de preparación y examen de certificación CISA	Capacitación Complementaria	4	Asociacion Costarricense de Auditores en Informatica	₡ 4 017 999.36	40
Curso Fundamentos en CiberSeguridad CSX	Capacitación Complementaria	5	ISACA Costa Rica Chapter	₡ 723 375.00	16
Curso Práctico en Contratación Administrativa.	Capacitación Complementaria	32	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 3 520 000.00	20
Curso Valoración de Maquinaria para la Industria y la Construcción	Capacitación Complementaria	3	ACIMA	₡ 636 606.00	16
Derecho Laboral y nuevas Tendencias en Gestión Humana	Capacitación Complementaria	1	BDS ASESORES JURIDICOS S.A.	₡ 713 300.00	16
Diplomado Derecho en Seguros IV módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 074 522.00	20
Diplomado Derecho en Seguros IX módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 138 782.00	12.5
Diplomado Derecho en Seguros V módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 137 144.00	12.5
Diplomado Derecho en Seguros VI módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 136 388.00	12.5
Diplomado Derecho en Seguros VII módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 106 148.00	12.5
Diplomado Derecho en Seguros VIII módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 136 262.00	12.5
Diplomado Derecho en Seguros X módulo	Capacitación Complementaria	30	Platinum Education S.A	₡ 7 244 874.00	20
Diseño e inspección de obras menores eléctricas residenciales y/o industriales	Capacitación Complementaria	4	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos	₡ 196 078.44	24
Diseño Electrico Residencial - módulo III	Capacitación Complementaria	1	ACIMA	₡ 158 921.00	36
Ejecución del Análisis de Impacto en el negocio BIA según ISO 22317:2018	Capacitación Complementaria	10	INTECO	₡ 564 757.10	16
El Administrador del Contrato Administrativo	Capacitación Complementaria	26	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 1 976 000.00	16
Especialización en Seguros Personales	Capacitación Complementaria	28	UCINS	₡ -	60
Especialización en Gestión Estratégica del Talento	Capacitación Complementaria	16	Orlando Ramírez Arias	₡ 3 520 000.00	30
Especialización Online en Compliance	Capacitación Complementaria	4	ALTA DIRECCION S.A.	₡ 3 346 576.00	120
Especializado en Itil 4 Fundamentos Virtual	Capacitación Complementaria	11	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 4 541 680.00	16
Estudio de Pérdidas Máximas y Lucro Cesante	Capacitación Complementaria	15	Asociación de Cámara de Intermediarios de Seguros.	₡ 177 888.00	2

Evaluación de Juntas Directivas y otros órganos colegiados	Capacitación Complementaria	1	COS Central American Outsourcing	₡ 171 568.63	8
Examen de Cobit 5	Capacitación Complementaria	21	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 3 394 392.75	1
Excel avanzado	Capacitación Complementaria	28	Aula Abierta	₡ 1 023 681.12	12
Excel básico	Capacitación Complementaria	32	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 1 674 999.83	15
Excel intermedio	Capacitación Complementaria	96	Aula Abierta	₡ 3 509 763.84	12
Excel Macros	Capacitación Complementaria	22	Aula Abierta	₡ 804 320.88	12
Experto en Minería de Datos I Modulo	Capacitación Complementaria	7	PROMIDAT, S.A.	₡ 788 800.00	20
Fundamentos de Contratación Administrativa para compras de Tecnología	Capacitación Complementaria	2	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 152 000.00	16
Gestión de Proyecto Agiles a través de la metodología SCRUM.	Capacitación Complementaria	4	Gobernación de Tecnología de Información S.A	₡ 1 362 375.76	16
Habilidades Directivas	Capacitación Complementaria	3	ADEN	₡ 3 404 196.52	60
Herramientas básicas para el abordaje de las enfermedades crónicas	Capacitación Complementaria	2	Colegio de Psicólogos de Costa Rica	₡ 84 313.72	40
Herramientas de productividad de Microsoft 365 con énfasis en discapacidad visual	Capacitación Complementaria	3	Advance Learnig	₡ 2 182 518.00	39
Implementación de la gestión de continuidad del negocio ISO22301	Capacitación Complementaria	1	INTECO	₡ 147 522.50	16
Implicaciones e interpretación Gestión del riesgo según la norma INTE/ISO 31000:2018.	Capacitación Complementaria	22	INTECO	₡ 829 510.85	24
Implicaciones e Interpretación Sistemas de Gestión de Indicadores según la norma INTE G1:2005	Capacitación Complementaria	3	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	₡ 261 229.50	6
Implicaciones e interpretación- Sistemas de gestión responsabilidad social integrados2012	Capacitación Complementaria	2	INTECO	₡ 414 966.10	24
Incoterm's 2020: Aprenda a Negociarlos con Éxito	Capacitación Complementaria	12	APRIRE S. A.	₡ 300 000.00	4
Indice de Gestión Institucional	Capacitación Complementaria	4	Centro Internacional para el Desarrollo del Individuo	₡ 380 000.00	16
Ingeniería y gestión en mantenimiento INGEMAN	Capacitación Complementaria	1	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 1 228 560.00	96



Ingles Conversacional	Capacitación Complementaria	4	Centro de Idiomas Trujillo	₡ 1 200 000.00	24
Innovación en época de pandemia	Capacitación Complementaria	13	Centro de Desarrollo Solera Sociedad Anónima	₡ 650 000.00	4
IX Conferencia Iberoamericana de Continuidad del Negocio, Gestión de Crisis y Resiliencia Organizacional	Capacitación Complementaria	5	COMUNIDAD BCM E.I.R.L.	₡ 1 006 984.75	16
Jurisprudencia en Contratación Administrativa 2020	Capacitación Complementaria	33	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 3 069 000.00	16
La investigación preliminar y la prueba para el procedimiento	Capacitación Complementaria	3	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 228 000.00	16
Leaderships for Managers	Capacitación Complementaria	2	Asociación para el Desarrollo Educativo	₡ 1 667 133.50	16
LESCO I	Capacitación Complementaria	25	ENSEÑAS	₡ 980 400.00	40
Marketing Digital y Social Media	Capacitación Complementaria	1	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 85 000.00	15
Metodologías de Evaluación de Desempeño para Órganos de Gobierno Corporativo	Capacitación Complementaria	3	Asociación Cámara Costarricense de Emisores de Títulos Valores	₡ 100 904.10	4
Metodologías para la redacción de informes técnicos	Capacitación Complementaria	158	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 12 008 000.00	16
Metodologías Prácticas para el cálculo de multas y cláusulas penales	Capacitación Complementaria	1	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡ 760 000.00	16
Microsoft Dynamics 365	Capacitación Complementaria	6	ITCO	₡ 5 092 663.00	40
Mineria de Datos II	Capacitación Complementaria	1	PROMIDAT, S.A.	₡ 113 114.00	20
Mineria de Datos Modulo II	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 695 640.00	20
Mineria de Datos Modulo III	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 687 240.00	20
Mineria de Datos Modulo IV	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 687 828.00	20
Mineria de Datos Modulo IX	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 731 892.00	20
Mineria de Datos Modulo V	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 694 800.00	20
Mineria de Datos Modulo VI	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 710 280.00	20
Mineria de Datos Modulo VII	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 737 136.00	20
Mineria de Datos Modulo VIII	Capacitación Complementaria	6	PROMIDAT, S.A.	₡ 729 672.00	20
Muros de Retención	Capacitación Complementaria	12	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos	₡ 588 235.32	15

Neuroseguridad laboral	Capacitación Complementaria	6	Grupo Mahut S.A.	₡ 815 358.36	16
Norma de planes y preparativo de respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública	Capacitación Complementaria	10	INTECO	₡ 563 425.64	16
Planificación Estratégica orientada a resultados	Capacitación Complementaria	7	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 805 000.00	24
Power APPS	Capacitación Complementaria	5	Advance Learnig	₡ 1 730 929.90	15
Power Automate	Capacitación Complementaria	20	Advance Learnig	₡ 5 600 108.22	15
Predicción de Inventarios Series de Tiempo	Capacitación Complementaria	7	PROMIDAT, S.A.	₡ 679 583.94	20
Presentaciones de Alto Impacto y Animadas Power Point, Pixlr y Powtoon.	Capacitación Complementaria	19	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 2 090 000.00	24
Primer Taller de Neuromarketing Aplicado	Capacitación Complementaria	15	UNIMER	₡ 2 225 532.45	8
Principios de Contratación Administrativa	Capacitación Complementaria	47	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 4 136 000.00	16
Programa Especializado en Cumplimiento Online	Capacitación Complementaria	4	ADEN	₡ 3 346 576.00	120
Programa Especializado en Presupuestos Públicos. Módulos I	Capacitación Complementaria	2	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 262 000.00	24
Programa Especializado en Presupuestos Públicos. Módulos II	Capacitación Complementaria	2	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 262 000.00	24
Programa Especializado en Presupuestos Públicos. Módulos III	Capacitación Complementaria	2	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 262 000.00	24
Programa Gestión de Siniestros Latam 2020	Capacitación Complementaria	12	Evenet Networking SL	₡ 3 149 497.41	12
Prospectiva y Gestión Estratégica.	Capacitación Complementaria	1	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 140 000.00	40
Riesgos en seguros: Modelos, simulación y metodologías estadísticas.	Capacitación Complementaria	22	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 7 278 565.14	80
Semana Internacional del Seguro 2020. "Desafíos y Oportunidades en un Nuevo Mundo	Capacitación Complementaria	22	Asociación de Cámara de Intermediarios de Seguros.	₡ 1 341 802.00	16
Seminario corto NIIF	Capacitación Complementaria	5	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras	₡ 325 000.00	12
Seminario Fundamentos de la Compensación	Capacitación Complementaria	2	Price Waterhouse Coopers Consultores S.R.L.	₡ 455 264.00	8
Seminario Webinar: Del Shock a la acción	Capacitación Complementaria	175	Serveis I Complements Per Infraestructure	₡ 5 262 075.00	6

Soluciones empresariales Sandler para la Industria de Seguros	Capacitación Complementaria	46	Sandler	₡ 11 066 204.36	20
Soporte Básico (BLS) y Soporte Avanzado (ACLS)	Capacitación Complementaria	17	Universidad Hispanoamericana Sociedad Anónima	₡ 1 373 000.00	8
Taller Construyendo un solo TI	Taller	46	Centro de Desarrollo Solera Sociedad Anónima	₡ 4 605 774.45	18
Taller de Certificación Oficial - Design Thinking	Capacitación Complementaria	3	Gobernación de Tecnología de Información S.A	₡ 1 067 055.09	16
Taller de Neurooratoria	Capacitación Complementaria	34	Fundación Legado	₡ 1 084 799.92	8
Taller de prospectiva estratégica e internacionalización	Capacitación Complementaria	35	Serveis I Complements Per Infraestructure	₡ 26 705 689.50	8
Técnico Comercial de Suscripción en Vida y Salud, Gastos Médicos y Redes	Capacitación Complementaria	55	Escuela de Seguros S.A	₡ 17 425 232.00	50
Técnico en Administración Tributaria Municipal	Capacitación Complementaria	4	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 708 000.00	30
Técnico en Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación	Capacitación Complementaria	1	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 142 000.00	30
Técnico en Riesgos	Capacitación Complementaria	6	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación.	₡ 1 546 793.80	30
Tics y accesibilidad con énfasis en discapacidad visual (oficce 365)	Capacitación Complementaria	3	Advance Learnig	₡ 2 160 047.70	36
Tournée de especialización en Vehículos Híbridos y Eléctricos	Capacitación Complementaria	4	Escuela de Capacitacion AUTOMOTRIZ C. S. A.	₡ 4 634 396.00	48
VII Congreso Latinoamericano de Seguros Marítimos.	Capacitación Complementaria	9	Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos	₡ 1 792 902.33	24
VII Foro Nacional Lean y Six Sigma	Capacitación Complementaria	3	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 253 258.50	24
XVI Encuentro de marketing y comunicación en el sector asegurador (INESE).	Capacitación Complementaria	6	Insurance School (INESE)	₡ 1 607 073.18	10
Yellow Belt	Capacitación Complementaria	21	Cámara de Industrias de Costa Rica	₡ 4 738 524.00	33

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento (oficio SDCT-00501-2021 del 16/02/2021)

- c) Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.



No se cuenta con registros de procedimientos administrativos o disciplinarios relacionados con el acceso a la información pública.

d) Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

- Compromiso y apoyo por parte de la Administración Superior en relación con el cumplimiento del Índice de Transparencia del Sector Público.
- Cambio verde de la página web del INS y micrositio relacionado con la Red de Transparencia.
- Incremento en la nota del Índice de Red de Transparencia en 5.74 puntos y mejora en la posición en el ranking, ingresando a la mejores treinta, pasando de la posición N°54 a la posición N°29.
- Concientización de las dependencias involucradas para el cumplimiento del Índice de Transparencia.
- Actualización Protocolo de Inclusión de Datos de Personas en la herramienta CRM.
- Campaña de sensibilización sobre la importancia en la calidad de los datos.
- Actualización de catálogos en sistemas transaccionales y datos nulos con información de bases de datos externas.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

No se cuenta con registros relacionados con sugerencias al acceso de los ciudadanos a la información pública.

f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes al respecto.

Para el año 2020, el Instituto Nacional de Seguros pasó de una nota de 63 puntos a 68.78 puntos.

Desde nuestra participación en el año 2015, el proceso ha sido evolutivo, lo cual se evidencia que para la presente evaluación se obtuvo una mejora con respecto a la evaluación del año anterior incrementando la nota en 5.74 puntos, aspecto muy positivo.

Aunado a que con dicha mejoría se ha logrado ingresar al ranking de las treinta mejores instituciones, siendo que se alcanzó la posición 29 de 253 instituciones sometidas a evaluación.

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.



El avance logrado nos motiva a seguir mejorando y fijarnos un nuevo reto para este año 2021, de cara a ajustar lo correspondiente para que nuestras actividades puedan transparentarse aún más bajo el marco normativo de la empresa.

No obstante, se revisarán los ítems evaluados a fin de establecer un plan de trabajo que nos permita superar nuevamente los resultados ya alcanzados para la evaluación 2020, coordinando con las dependencias involucradas, a fin de contar con el apoyo de esos despachos y dependencias a cargo para obtener el suministro de la información correspondiente a fin de subsanar las omisiones presentadas en la evaluación anterior.

El INS es consciente de la importancia de mejorar sustancialmente la ubicación institucional en el índice de transparencia, por aspectos de imagen y reputación, por lo que desde la Presidencia Ejecutiva se genera todo el apoyo y gestiones para ese propósito.

Oficial de Acceso a Información Pública

Adicionalmente, se encomendó a la Contraloría de Servicios Corporativa la labor de Oficial de Acceso a Información Pública, por lo que se cuenta con este refuerzo en la revisión y monitoreo de la información pública del Instituto.

**2) Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**

- a) Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

La Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad recibe en el año 2020 en total, 3 solicitudes de información pública, las cuales se atienden de manera inmediata, con el fin de preparar la información requerida por cada Dependencia a la que corresponda, el envío como tal de lo solicitado se hizo en un promedio de 11 días.

No se recibieron recursos de amparo en el 2020 sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

- b) Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Durante el periodo 2020, se capacitaron 1.153 personas, entre ellos personal: operativo, administrativo y voluntario.

En temas relacionados con Cursos de Soporte Básico de Vida (bi-modal) y Curso Manejo Operativo de Vehículos de Emergencia (MOVE)

- c) Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.**

No se tramitaron en el periodo 2020 procedimientos administrativos o disciplinarios relacionado con el acceso a la información pública.

- d) Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.**

Como parte de las funciones a cargo del Área de Gestión de Calidad, se realiza una revisión exhaustiva de manera anual, respecto a la información publicada en la página web, con el fin de asegurar la accesibilidad de toda la población a la información pública de nuestra institución.

- e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.**

La Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad atiende todas las gestiones de los usuarios externos, analizando el trámite que corresponde según lo que requiere el usuario, las cuales, en la mayoría de los casos, desencadenan en recomendaciones para el personal de las diferentes Estaciones de Bomberos y Dependencias.



- f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes al respecto.

En el año anterior, el Cuerpo de Bomberos obtiene el tercer lugar en el ITSP, con una nota de 97.30, en el año 2020 mantiene su posición dentro los tres primeros lugares, mejorando la nota con una calificación de 97.57.

- g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

En cuanto se obtienen los resultados del ITSP, se inicia con el plan de acción para la correcta actualización de la página, se solicita la información requerida a las dependencias de la Organización y posterior a su revisión, se publica en la página web.

**3) INS Red de Servicios de Salud S.A.**

- a) **Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

Durante el año 2020 se interpusieron 111 recursos de amparo contra la RSS, ninguno sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, todos relacionados con el derecho a la atención médica.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Se presenta la siguiente tabla con el detalle de las capacitaciones del año 2020:

Tabla N°103
Detalle Capacitaciones

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo (colones costarricenses exactos)	Total de horas
Jurisprudencia 2019 y 2020 CGR	Capacitación	1	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡94.860	16
Actualización en la Aplicación de Clausulas Penales y Multas en los Procesos de Contratación Administrativa	Capacitación	1	ACG Arisol Consulting Group S.A.	₡77.520	16
Modelo 6 S	Capacitación	56	Curso interno	₡0	56
RT	Capacitación	103	CEVINS	₡0	927
ESTUDIANTIL	Capacitación	59	Curso interno	₡0	53,1
SOA	Capacitación	47	Curso interno	₡0	42,3
Técnicas y Redacción de Documentos de Uso Frecuente	Capacitación	85	CEVINS	₡0	1700
IASS y manejo de desechos sólidos y biopeligrosos	Capacitación	28	Curso interno	₡0	25,2
Técnicas de cuidados de metalurgia	Capacitación	10	RAMEL Ingeniería S.R.L.	₡1.841.580	140
Evaluación técnica sobre evaluación económica de proyectos	Capacitación	1	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación	₡167.280	40



Ingeniería y arquitectura Hospitalaria (Inspección de Obras)	Capacitación	2	Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica	₡200.000	32
Cursos referentes a manejo y administración de bodegas (5's y 6's, administración de bodegas, puntos de reorden)	Capacitación	1	Colegio de Contadores Privados de Costa Rica.	₡71.000	12
Generalidades de los seguros	Capacitación	15	CEVINS	₡0	60
Curso de Manipulación de alimentos, refrescamiento	Capacitación	10	Noilin María Mata Díaz	₡153.000	30
Norma de planes y preparativos de respuesta ante emergencias.	Capacitación	7	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica	₡395.404	112
Ejecución del análisis del impacto en el negocio	Capacitación	7	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica	₡395.278	112
Implicaciones e interpretación Gestión del riesgo según la norma INTE/ISO 31000:2018CGN-022"	Capacitación	7	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica	₡267.239	98
XX Congreso Internacional "Paradoja de la Predicción Predictiva en Tiempos de COVID"	Capacitación	2	Fundación Internacional ORP	₡490.584	26,7
Capacitación en Servicio al Cliente y Cómo atender a un cliente difícil	Capacitación	115	Curso interno	₡0	230
Principios Básicos de Ortopedia y de Radiología / Interpretación de imágenes médicas	Capacitación	228	Curso interno	₡0	228
Valoración y exploración en Ortopedia Técnicas para cirugía menor más frecuentes en Ortopedia	Capacitación	138	Curso interno	₡0	138



Uso y nuevas guías de Antibióticos y Uso y nuevas guías de uso de Antirretrovirales	Capacitación	21	Curso interno	₡0	294
Uso y nuevas guías de uso de Dolor	Capacitación	27	Curso interno	₡0	27
Contratación Administrativa / Análisis, evaluación y subsanación de ofertas / Fiscalización de Contratos	Capacitación	14	Curso interno	₡0	198
Formador de Formadores	Capacitación	29	Curso interno	₡0	29
Negociación y resolución de conflictos (Reforma Procesal laboral)	Capacitación	24	Curso interno	₡0	24
LESCO taller de refrescamiento	Capacitación	8	Centro Especializado de LESCO S.A.	₡160.000	72
LESCO I	Capacitación	3	Centro Especializado de LESCO S.A.	₡120.000	90
Curso de Excel básico	Capacitación	8	Curso interno	₡0	96
Curso de Excel intermedio	Capacitación	7	Curso interno	₡0	84
Curso de Excel Avanzado	Capacitación	8	Curso interno	₡0	96
Herramientas básicas para el abordaje de las Enfermedades Crónicas	Capacitación	1	Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica	₡43.000	40
Control Interno.	Capacitación	1630	CEVINS	₡0	13040
Comportamiento en el grupo INS (Ética).	Capacitación	1569	CEVINS	₡0	7845
Conociendo GVT Colaboradores.	Capacitación	1382	CEVINS	₡0	3455
Conociendo GVT Líderes.	Capacitación	49	CEVINS	₡0	122,5
Gestión Integral de Riesgos.	Capacitación	51	CEVINS	₡0	204
Gestión por Procesos.	Capacitación	97	CEVINS	₡0	388
Microsoft Teams.	Capacitación	1262	CEVINS	₡0	11358
Inducción a la RSS.	Capacitación	28	CEVINS	₡0	140
Synapse.	Capacitación	207	CEVINS	₡0	207



Manejo de extintores	Capacitación	89	Curso interno	₡0	89
Power automate Nivel I	Capacitación	9	Advance Learning Technology Center	₡2.237.983	162
Especialización en Gestión estratégica del Talento	Capacitación	1	Orlando Alberto Ramírez Arias.	₡224.400	30
Plan Anual de compras	Capacitación	75	CEVINS	₡0	225
Webinar:Bezinger.	Actividades de formación	25	Webinar	₡0	18,75
Webinar:Ansiedad en tiempos de pandemia.	Actividades de formación	60	Webinar	₡0	45
Webinar:Oxigenate.	Actividades de formación	86	Webinar	₡0	64,5
Webinar: Evaluación primaria en primeros auxilios y manejo de Heridas.	Actividades de formación	34	Webinar	₡0	34
Seminario de Fisioterapia	Actividades de formación	391	Webinar	₡0	278,18
Webinar: del manejo adecuado de camas Savion.	Actividades de formación	77	Webinar	₡0	38,5
Webinar: Manejo de Finanzas Personales.	Actividades de formación	50	Webinar	₡0	37,5
Webinar: RCP en tiempos de COVID.	Actividades de formación	29	Webinar	₡0	29
Webinar: ¡Animate! Tus manos pueden salvar vidas.	Actividades de formación	30	Webinar	₡0	30
Límites de dosis y uso de equipo de protección personal	Actividades de formación	74	Webinar	₡0	55,5
Producción de suero hiperinmune equino para el tratamiento del COVID-19.	Actividades de formación	74	Webinar	₡0	74
Webinar: Liderazgo y Conexión.	Actividades de formación	101	Webinar	₡0	101
EDAN	Actividades de formación	113	Webinar	₡0	226
Buscando la armonía con nuestro núcleo familiar	Actividades de formación	25	Webinar	₡0	18,75
Semana del Terapeuta Ocupacional.	Actividades de formación	110	Webinar	₡0	110



Comité de Salud Ocupacional.	Actividades de formación	24	Webinar	₡0	24
Entrenamiento en Aceptación Médica	Actividades de formación	74	Webinar	₡0	74
Campaña de Sensibilización.	Actividades de formación	85	Webinar	₡0	85
Cómo salir fortalecidos ante las adversidades y lograr adaptarnos a los cambios	Actividades de formación	32	Webinar	₡0	24
Cuidar el Espíritu	Actividades de formación	32	Webinar	₡0	24
Trastornos Musculoesqueléticos, acercamiento anatómico y biomecánico	Actividades de formación	17	Webinar	₡0	17
Capacitación Gestión de Cambio.	Actividades de formación	93	Webinar	₡0	93
Rompiendo barreras, sé más, ve más y haz más	Actividades de formación	19	Webinar	₡0	14,25
Herramientas de Calidad	Actividades de formación	22	Webinar	₡0	22
Capacitación Introducción a la Sostenibilidad	Actividades de formación	12	Webinar	₡0	12
Café Navideño Changer.	Actividades de formación	27	Webinar	₡0	27
Totales		9.238		₡6.939.131	43.986

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

- c) Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

En la siguiente tabla se detallan los procedimientos administrativos y disciplinarios vinculados con el acceso a la información pública concluidos durante el periodo 2020.

Tabla N°104
Procedimientos administrativos y disciplinarios vinculados
con el acceso a la información pública

Consecutivo	Tema	Fecha	Resolución	A aplicar
PAD-RSS-UVI-0043-2020	Incumplimiento al Manual de Normas, Políticas y lineamientos, así como al código de Ética al revelar información confidencial tomada del expediente personal de otro colaborador	04 de agosto de 2020	Ocho días de suspensión sin goce de salario	Del 21 al 29 de setiembre 2020
PAD-RSS-LO-0063-2020	Colaboradora brinda información de paciente a personal externo a la organización y paciente presenta queja.	24 de noviembre de 2020	Ocho días de suspensión sin goce de salario	Del 28 al 27 de enero de 2021.
PAD-RSS-HOS-0033-2020	Incumplimiento al Manual de Normas, Políticas y lineamientos, así como al código de Ética por brindar información en redes sociales sobre el estado de salud de un paciente.	04 de junio de 2020	Dos días de suspensión sin goce de salario.	11 y 18 de agosto de 2020

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

d) Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Durante el tercer trimestre se publica la página de transparencia de INS- Red de Servicios de Salud S.A. que sigue la iniciativa de la defensoría de los habitantes para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos.

La misma consta de cuatro módulos: acceso a la información, participación ciudadana, datos abiertos de gobierno y rendición de cuentas. Entre la información disponible para consulta se encuentra: información de jerarcas, organización y funciones, activos inmuebles de la institución, portafolio de servicios, contraloría de servicios, mecanismos de participación, presupuesto, contrataciones administrativas, planes institucionales entre otros.

El acceso a la página se da por el siguiente enlace: <https://www.ins-cr.com/red-de-servicios-de-salud-ins/>.



Es importante mencionar que esta red de transparencia está dentro del dominio del sitio Web de la Red de Servicios de Salud: <https://redsalud.ins-cr.com/inicio-salud/>. Este sitio busca ofrecer información oportuna y efectiva a los públicos de la RSS, así como mejorar la experiencia de servicio.

Los contenidos del sitio web incluyen secciones como:

- ¿Quiénes somos? (reseña de la RSS)
- Qué hacer en caso de: accidente laboral, de tránsito o estudiantil.
- Paciente hospitalizado (características del servicio e información para familiares, humanización)
- Paciente a cirugía (información prequirúrgica y facilidades del servicio quirúrgico)
- Paciente a cita médica (detalle de horarios y consideraciones para las consultas)
- Paciente a rehabilitación (Información general del servicio)
- Consultorios médicos laborales (afiliaciones)
- Nuestra Red de Transparencia
- ¿Desea laborar con nosotros?
- Entre otros.

Adicionalmente, en noviembre del 2020 se dio la emisión de la “Política sobre la clasificación, acceso, divulgación y resguardo de la información de la red de servicios de salud”, que tiene como objetivo establecer los lineamientos generales sobre la clasificación, acceso, divulgación y resguardo de la información de la Red de Servicios de Salud.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

Durante el periodo comprendido en el presente informe, la Red de Servicios de Salud no recibió formalmente, sugerencias referentes al acceso de la información.

f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes al respecto.

La RSS no es calificado por parte de la Defensoría de los Habitantes con respecto al Índice de Transparencia del Sector Público.

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

Para el seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública, la entidad cuenta con una dependencia a cargo de canalizar las consultas de medios de comunicación masivos, (Departamento de Experiencia del Cliente), así como emitir boletines de prensa con información referente a los servicios que ofrece la organización. Esta tarea se realiza en conjunto con la Unidad de Prensa de Casa Matriz.

A continuación, se presenta el registro de las atenciones y temáticas atendidas durante el periodo 2020, las cuales se hicieron de conocimiento a la opinión pública a través de los canales indicados en la última columna de la siguiente tabla:

Tabla N°105
Atenciones y Temáticas atendidas durante el período 2020

Fecha	Tema	Vocero	Medios que publicaron
29/1/2020	Membranas extraídas de placenta se utilizan para tratamiento de quemados en el Hospital del Trauma	Dra. Alejandra Jiménez	Teletica, Multimedios, Giros, Columbia, CRC 89.1 Radio, Vida & Éxito, El Guardian CR
21/2/2020	Con ayuda de WhatsApp Hospital del Trauma brinda guías nutricionales a sus pacientes	Dra. Alejandra Jiménez	Multimedios, 101.5 Radio Nacional, LaRepublica.net
10/3/2020	Red de Servicios de Salud del INS implementa cambios de visita e ingreso de pacientes ante el COVID-19	Dra. Alejandra Jiménez	Radio actual, CRC 89.1 Radio, Multimedios, Periódico Mi Tierra, Costa Rica Noticias
24/3/2020	El Hospital del Trauma pospone 4 mil citas por parte del protocolo del COVID-19	Dra. Alejandra Jiménez	Columbia, Extra TV 42, Multimedios; Sinart, Crhoy.com, La Nación
30/3/2020	Red de Servicios de Salud del INS recibe a pacientes del CENARE	MSc. Róger Arias, Dra. Alejandra Jiménez	Teletica, Multimedios, Repretel: NC 11 y Noticias Repretel, Multimedios, Extra TV 42, Sinart, Radio Actual, La Nación, La Teja, Radio Monumental, Costa Rica Noticias
6/4/2020	Pacientes de la Red de Servicios de Salud del INS reciben los medicamentos en la puerta de su casa	Dra. Alejandra Jiménez	Repretel: Canal 6, Canal 13 - Sinart
22/4/2020	Pacientes del INS ya no tendrán que trasladarse hasta San José para recibir charla quirúrgica	MSc. Róger Arias	www.bandera.co.cr, Crhoy.com, topcostarica.wordpress.com, Canal 7, Multimedios, Repretel
5/6/2020	Convenio entre la UCR y Hospital del Trauma garantiza sangre más segura para los pacientes del INS	MSc. Róger Arias	Repretel, Revista Somos CR, Extra TV Canal 42
16/6/2020	Red de Salud crece y amplía servicios a asegurados del INS	MSc. Róger Arias	Canal 6 Repretel, NC 11, Giros Repretel, El Financiero: Sección De la Portada
15/7/2020	CCSS e INS firman convenio para atención de pacientes COVID-19 en Hospital del Trauma	MSc. Róger Arias	El Observador, LaRepublica.net, La Teja, Multimedios Costa Rica, LaRepublica.net, La Prensa Libre, Delfino.cr, Crhoy.com, Diario Extra, Repretel, AMPrensa.com, Costa Rica News, Radio Monumental, Centroamérica Economía, Semanario Universidad, ElPais.cr, Puro Periodismo, El Periódico CR, Canal 7



			Teletica, Teletica.com, Columbia 98.7FM, SINART, Canal 42 Extra TV, Radio Monumental, La Nación, Multimedios
21/7/2020	CCSS inició traslado de pacientes del CEACO al INS	MSc. Róger Arias	NC 11, Canal 6, Teletica, Sinart, Radio Columbia, La Nación, Multimedios, Radio Santa Clara, CRC 89.1 Radio, Noticias, La Teja, El Guardian CR, Crhoy.com, AMPrensa.com, Periódico Mi Tierra, Delfino.cr, Columbia 98.7FM, ElPais.cr, Radio Alajuela- Noticias Alajuela, La Prensa Libre, Diario Extra Noticias de Centroamérica: El Regional
11/9/2020	Red de Servicios de Salud del INS adquiere nuevos equipos y fortalece su atención	No indica el boletín de prensa	Crhoy.com, www.tcrnoticias.com
23/10/2020	Hospital del Trauma del INS destaca por ser uno de los centros médicos mejor equipados de Latinoamérica	Licda. Adriana Elizondo	Ningún medio publicó.
24/10/2020	Comunicado de prensa: Traslado pacientes del CEACO al hospital Psiquiátrico (Se emite comunicado de prensa por parte de la CCSS)	CCSS	www.teletica.com, www.amprensa.com, www.nacion.com, www.larepublica.net, Canal 6, La Nación, Diario Extra, Radio Monumental, Radio CRC noticias, Canal 7
6/11/2020	Inversión de \$26 millones en centros de salud. Vecinos de Alajuela, Heredia y Ciudad Quesada contarán con modernas instalaciones médicas	MSc. Róger Arias	San Carlos digital, TVN Noticias de San Carlos (Minuto 7, segundo 35)
28/11/2020	INS incorpora medicina virtual en los Seguros de Gastos Médicos	MSc. Róger Arias	Canal 13, Radio CRC noticias, www.amprensa.com
4/12/2020	Seguro Obligatorio Automotor: INS atiende a más de 10 mil motociclistas al año con la cobertura del marchamo	Dra. Alejandra Jiménez	www.diarioextra.com, Diario Extra, Radio CRC noticias, Canal 11, www.elpais.cr, www.teletica.com, www.monumental.co.cr, www.crhoy.com, Radio Teletica, Diario La República, Canal 7
15/12/2020	Accidentes laborales representan más del 60% de las cirugías en la Red de Servicios de Salud del INS	Dra. Alejandra Jiménez	www.crhoy.com, Radio CRC noticias, www.observador.cr, Canal 6, Radio Actual, www.vidayexito.net, www.elperiodicocr.com, Canal 42

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

**4) INS Servicios S.A.**

- a) **Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

En INS Servicios, durante el periodo 2020 no se registraron recursos de amparo que estén relacionados con el acceso a la información pública.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

A efectos de cumplir con este requerimiento, se procede a presentar a continuación el detalle sobre la cantidad total de colaboradores capacitados en la organización:

Tabla N°106
Cantidad personas capacitadas
Al 31 de diciembre del 2020

Periodo	Cantidad
2020	1340

Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-0047-2021 del 16/02/2021)

Tabla N°107
Detalle personal capacitado
Al 31 de diciembre del 2020

Departamento	Cantidad	Promedio de Capacitaciones por Colaborador	Cantidad de Eventos	Horas de Capacitación
Auditoría	9	8,33	34	668
Calidad	33	10,48	88	1290
Centro de Contactos	238	11,02	242	9244
Financiero-Administrativo	32	5,22	53	1085
Gerencia General	2	4	8	65
Gestión de Talento Humano	36	6,11	106	1172
Operaciones	729	4,29	265	19724
Centro Soporte Seguro Automóviles	142	3,97	96	1949
Riesgo	8	5,63	30	206
Tecnologías de Información	111	3,02	71	1472
Total	1340	5,61	933	3973,1

Fuente: INS Servicios S.A. (oficio INSSERVICIOS-0047-2021 del 16/02/2021)

- c) **Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.**

Con relación a procedimientos administrativos o disciplinarios vinculados con el acceso a la información pública, INS Servicios S.A. durante el período comprendido en este informe, no gestionó ninguno.



d) Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Durante el periodo comprendido de este informe, la organización a efectos de mejorar el acceso a la información procedió a realizar los siguientes procesos:

- Elaboración de normativa para acceso a la información como por ejemplo el derecho de petición y recepción de notificaciones judiciales o administrativas.
- Mejoras en los canales digitales y áreas específicas atención de quejas y denuncias.
- Actualización de procedimiento de quejas, sugerencias y denuncias.
- Rendición de cuentas y seguimiento periódicos de quejas y planes de mejora.
- Mejora continua en la página Web que permite al usuario mayor acceso a la información de la institución.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

Durante el periodo comprendido en el presente informe, la organización no recibió o trató sugerencias por parte del Oficial de Acceso a la Información.

f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes al respecto.

INS Servicios no es calificado por parte de la Defensoría de los Habitantes con respecto al Índice de Transparencia del Sector Público.

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

No aplica.



5) [INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.](#)

- a) **Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

Durante el periodo en cuestión, INS Inversiones SAFI S.A. no recibió ninguna solicitud de información pública.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

A continuación, se muestra el listado de las capacitaciones que recibieron los colaboradores de INS Inversiones SAFI durante el 2020.

Tabla N°108
Capacitaciones a personal en INS Inversiones SAFI S.A.
Periodo 2020

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Seminario. Costa Rica, una economía en pausa y proyecciones 2020.	Local/Regulatoria	7 personas: Departamentos de Administración / Fondos Financieros / Riesgos / Operaciones / Ventas	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil	\$504	2 horas
Excel Nivel 1	Local/Regulatoria	1 persona de Operaciones	Firma Externa Especializada en Sector Computacional	₡107,467.20	24 horas
Capacitación en temas legales de contratación administrativa	Local/Regulatoria	3 personas: Administración y FNF	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa (Bufete Rodríguez)	₡1,230,570.00	12 horas
Contratación Administrativa desde cero	Local/Regulatoria	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa (CICAP)	₡193,800.00	30 horas
Curso virtual Modalidad Entrega según Demanda	Virtual	1 personas de Administración	CGR/ Virtual	N/A	16 horas



Capacitación en Implementación Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	Local/Regulatoria	Contabilidad y Administración	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil	\$2,825.00	50 horas
Capacitación en Reglamento de Información Financiera Enero 2020	Local/Regulatoria	Contabilidad y Administración	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil	\$6,271.50	111 horas
Singularity University Costa Rica Summit 2020		1 personas de Administración	Firma Externa Especializada en Sector Tecnológico	N/A	12 horas
Excel Nivel 1	Local/Regulatoria	1 persona de Operaciones	Firma Externa Especializada en Sector Computacional	₡107,100.00	24 horas
Excel Nivel II	Local/Regulatoria	1 persona de Operaciones	Firma Externa Especializada en Sector Computacional	₡ 88,740.00	24 horas
Webinar: Impacto en la información financiera en tiempos de crisis, Negocio en Marcha	Virtual	1 persona de Riesgos	Plataforma e-Learning del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.	₡ 10,000.00	1.5 horas
Webinar: Impacto en la información financiera en tiempos de crisis, Fuerza Mayor, Contratos de Arrendamiento y Moratoria Legal	Virtual	1 persona de Inmobiliario	Plataforma e-Learning del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.	₡ 10,000.00	1.5 horas
Instrumentos Financieros NIIF - Módulo I y II	Virtual	1 persona Auditoria Interna	Plataforma Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.	₡214,200.00	4 horas
Resiliencia en tiempos de crisis. Desarrollo de las habilidades para crecer en la adversidad	Virtual	Todo el personal	Máster en Psicología Sylvia González SIGA Desarrollo	N/A	1.5 horas
Introducción a los Presupuestos Públicos en la Administración Pública de Costa Rica	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector Contratación Administrativa CICAP- UCR	N/A	12 horas



"Generalidades del manual de disposiciones técnicas generales sobre seguridad humana y protección contra incendios "	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	3 horas
Gestión de Residuos Sólidos – GEEP	Virtual	2 personas de Administración	Grupo INS	N/A	1 hora
Eficiencia Energética	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas
Uso racional del agua, aguas residuales y buenas prácticas para evitar la contaminación	Virtual	2 personas de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas
Pueblos originarios y medio ambiente	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas
Clima Organizacional	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Administrativa Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	50 horas
Integración de la RSE e ISO26000 en su empresa	Virtual	2 personas de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Sostenibilidad Integrarse	N/A	16 horas
¿Cómo implementar un exitoso sistema de prevención y detección del riesgo de fraude en su institución (herramientas prácticas)?	Virtual	1 persona de Auditoria	Firma Externa Especializada en Sector de Auditoria ACG ARISOL CONSULTING GROUP S.A.	₡ 60,180.00	12 horas
curso virtual: "Teletrabajo: Ley y aspectos generales"	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Administrativa Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	40 horas
charla de Huertas Caseras	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas



Charla: Conducción eficiente	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas
Charla: Mantenimiento preventivo de vehículos	Virtual	1 persona de Administración	Grupo INS	N/A	2 horas
Herramientas digitales para la nueva normalidad	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector Empresarial, Grupo Actualización Ejecutiva Ltda.	\$ 250	6 horas
Perspectivas para los Fondos Financieros.	Virtual	2 personas de Administración	Firma Externa Especializada en Sector Empresarial, Cámara de Fondos de Inversión CAFI	\$ 68.63	2 horas
Análisis crítico del nuevo proyecto de ley de Contratación Administrativa	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa ARISOL CONSULTING GROUP S.A	₡ 25,000.00	4 horas
curso virtual: "Adaptación al Cambio: La Gestión Positiva del Proceso de Transformación Personal"	Virtual	1 persona de Administración	Firma Externa Especializada en Sector de Administrativa Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	40 horas
Seminario: Cambios en el impuesto sobre la renta	Virtual	1 Persona Auditoria Interna	Firma Externa Especializada en Sector de Impuestos, MASTERLEX SISTEMAS MAESTROS DE INFORMACION S.A.	₡ 20,000.00	3 horas
Charla sobre gobierno corporativo y gestión de riesgos	Virtual	Comité de Riesgos Corporativo Miembros de Junta Directiva Personal de INS Inversiones SAFI	Juan Enrique Muñoz Giro	₡ 153,000.00	2 horas



IV Ciclo de Conferencias en Contratación Administrativa	Virtual	1 persona de Administración	CGR/ Virtual	N/A	2 horas
Webinar: Valoración de inmuebles: Las nuevas reglas y la experiencia internacional	Virtual	3 personas: Departamentos de Administración / Auditoria / Fondos No Financieros	Firma Externa Especializada en Sector Empresarial, Cámara de Fondos de Inversión CAFI	\$135	2 horas

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

c) Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

INS Inversiones SAFI S.A. no realizó ningún procedimiento administrativo ni disciplinario para el periodo 2020.

d) Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Durante el periodo 2020 INS Inversiones implementó mejoras en la página web institucional relacionadas a la Red de transparencia y acceso a la información.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

INS Inversiones SAFI S.A. no recibió alguna sugerencia relacionada con el acceso de información y transparencia.

f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

Es importante indicar que INS Inversiones SAFI S.A. no se encuentra participando en el Índice de Transparencia del Sector Público, no obstante, sí se encuentra comprometida con la gestión del acceso a la información.



6) INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

- a) **Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

Durante el periodo 2020 INS Valores no recibió ninguna solicitud de información pública.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Durante el periodo 2020 INS Valores brindó capacitación al personal por un total de 720 horas cuya información desglosada se observa en la siguiente tabla:

**Tabla N°109
Capacitaciones
Al 31 de Diciembre de 2020**

Mes	Participantes	Total de Horas
Enero	4	38,50
Febrero	23	164,00
Mayo	6	103,00
Julio	2	9,00
Agosto	1	4,00
Setiembre	5	81,00
Octubre	13	290,50
Noviembre	1	30,00
Total general	55	720,00

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 24/02/2021)

- c) **Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.**

INS Valores no tiene ningún procedimiento administrativo o disciplinarios vinculados con el acceso a la información pública.

- d) **Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.**

INS Valores implementó un desarrollo tecnológico para contar con la página web adaptativa y renovada, lo que se traduce en una herramienta con una mejor imagen, amigable, ágil y además que se puede acceder de cualquier dispositivo, donde el inversionista y los que llegan a consultar, puedan acceder la información pública a través de esta herramienta.

**e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.**

INS Valores no ha recibido sugerencias al respecto durante el periodo 2020.

f) Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes al respecto.

INS Valores Puesto de Bolsa, S.A. no es calificado por parte de la Defensoría de los Habitantes con respecto al Índice de Transparencia del Sector Público.

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

La información pública de publicación proactiva que implementó INS Valores como parte de Grupo INS, es la transmisión en vivo de las sesiones de Junta Directiva cuya información es de carácter público. La transmisión se realiza a través de Facebook live de Casa Matriz.

Asimismo, en la página web de INS Valores se cuelga la información pública que por normativa es requerida, entre esta información se cita la siguiente: los estados financieros auditados y no auditados, programa anual de compras, los procesos de compras mediante contrataciones administrativas, Informe de Gobierno Corporativo, plan anual operativo, presupuesto anual y liquidación presupuestaria, entre otros.

Es importante mencionar que al ser INS Valores una empresa en competencia, propiamente el mercado de valores, la revelación de información requiere la discrecionalidad pertinente.



I. Elaboración y aprobación del informe

Esta información fue recopilada y preparada por la Subdirección de Planificación del INS, en cumplimiento de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el artículo 18 del Decreto N°40200-MP-MEIC-MC “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, el artículo N°3 de la Ley N°9398, Ley para perfeccionar la Rendición de Cuentas” y el artículo N°139 de la Constitución Política.

Mediante oficio PE-00285-2021 del 16 de marzo 2021, la Presidencia Ejecutiva del Instituto Nacional de Seguros, como empresa controladora, conoció y aprobó el Informe Anual de Labores de todas las empresas que conforman el Grupo INS.