



**Periodo
2019**



Informe Anual de Labores GRUPO INS

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

Nombre Jerarca:
Elian Villegas Valverde
Marzo 2020



Seguros | Valores e Inversiones | Red de Salud | Museo de Jade | Bomberos

Contenido

Introducción	5
I. Marco filosófico	6
1. Objetivos legales que dan origen y fundamento a las entidades.....	6
1.1. Instituto Nacional de Seguros.....	6
1.2. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	10
1.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	12
1.4. INS Servicios S.A.	13
1.5. INS Red de Servicios de Salud S.A.	14
1.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	16
II. Recursos Institucionales.....	19
2.1. Instituto Nacional de Seguros.....	19
2.2. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	58
2.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	64
2.4. INS Servicios S.A.	69
2.5. INS Red de Servicios de Salud S.A.	73
2.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	79
III. Organización	85
3.1. Instituto Nacional de Seguros.....	85
3.2. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	96
3.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	99
3.4. INS Servicios S.A.	103
3.5. INS Red de Servicios de Salud S.A.	107
3.1. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	111
IV. Metas trazadas	123
4.1. Instituto Nacional de Seguros.....	123
4.2. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	126
4.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	127
4.4. INS Servicios S.A.	128

4.5.	INS Red de Servicios de Salud S.A.	129
4.6.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	131
V.	Compromisos	137
5.1.	Instituto Nacional de Seguros.....	137
5.2.	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	149
5.3.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	151
5.4.	INS Servicios S.A.	155
5.5.	INS Red de Servicios de Salud S.A.	158
5.6.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	166
VI.	Limitaciones u obstáculos encontrados.	178
6.1	Instituto Nacional de Seguros.....	178
6.1.	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	180
6.2.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	180
6.3.	INS Servicios S.A.	181
6.4.	INS Red de Servicios de Salud S.A.	181
6.5.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	182
VII.	Retos, objetivos e inversiones	183
7.1.	Instituto Nacional de Seguros.....	183
7.2.	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	185
7.3.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	187
7.4.	INS Servicios S.A.	190
7.5.	INS Red de Servicios de Salud S.A.	191
7.6.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	194
VIII.	Acceso de información y transparencia	196
8.1.	Instituto Nacional de Seguros.....	196
8.2.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	210
8.3.	INS Servicios S.A.	212
8.4.	INS Red de Servicios de Salud S.A.	215
8.5.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	222

IX. Aprobación del informe223

Introducción

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) y como parte de las mejores prácticas de un buen Gobierno Corporativo, el Instituto Nacional de Seguros (INS), pone a disposición de sus partes interesadas el presente Informe Anual de Labores correspondiente al periodo 2019.

Este informe considera tanto al Instituto Nacional de Seguros (incluido el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica) como a sus Subsidiarias a saber: INS Valores Puesto de Bolsa S.A., INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. e INS Servicios S.A. e INS Red de Servicios de Salud S.A.

Existe una obligación constitucional de rendir cuentas por la labor y contribución al mejoramiento continuo del sector estatal, es por ello que, mediante el marco regulatorio citado, se establece la obligación de los rectores sectoriales, jefes ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima, para elaborar, publicar y divulgar un informe anual de la labor desarrollada, asimismo, se atiende el requerimiento del oficio DM-113-2020 del Ministerio de la Presidencia, de fecha 18 de febrero 2020 y el oficio DIPI-024-2020 del Ministerio de Hacienda de fecha del 28 de enero 2020.

Con el propósito de garantizar su máxima divulgación, se incorporará dicho informe en la página web de la Institución y oportunamente se presentará ante la Asamblea Legislativa de la República por parte de las autoridades correspondientes.

I. Marco filosófico

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

1.1. Instituto Nacional de Seguros

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 el respaldo estatal 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.

El INS 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 obras de arte precolombino (Museo del Jade y de la Cultura Precolombina); así como la atención de emergencias (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica - Órgano Desconcentrado).

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.

El INS tiene además una función social establecida por Ley, la cual debe cumplir a través de sus acciones; ello implica debe incidir positivamente sobre las partes interesadas a través de la promoción de las orientaciones estratégicas de la empresa y de los principios y valores que la rigen, además debe satisfacer sus objetivos, ser rentable y competitivo y, al mismo tiempo, crear valor a la sociedad. Esa es precisamente un aspecto que diferencia al INS de cualquier otra empresa aseguradora que opera en el país.

La aseguradora del Estado 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 en el párrafo anterior 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.
- Adicionalmente, 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 según lo señalado en este artículo, 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 del Consejo de Gobierno, así como Gerentes Generales y Subgerentes Generales, mismos que 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 de 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 sólo en términos económicos sino en aspectos sociales y ambientales.

Es decir, el INS ha experimentado una evolución importante desde su estructura organizacional, hasta la forma de ofrecer los servicios de forma más ágil y eficiente a todos sus clientes y deberá seguir evolucionando para mantenerse en un mercado en competencia, por ello las acciones que se realizan en la Institución en los diferentes ámbitos deben buscar siempre la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

1.1.1 Marco Estratégico

Misión: Somos INS, la empresa aseguradora costarricense, líder, eficiente y sostenible que ofrece protección, mediante productos y servicios de calidad, orientados a la satisfacción del cliente.

Visión: Ser la aseguradora modelo, líder en el mercado local, con una creciente presencia internacional, desarrollando soluciones innovadoras y sostenibles.

Propósito: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la prevención y protección.

Valores: Los valores o creencias fundamentales que guían la misión y visión del Grupo INS son:

- **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.
- **Calidad:** Diseñamos productos y servicios según estándares de calidad definidos en un marco de mejora continua y eficiencia máxima.
- **Empatía:** Comprendemos sus necesidades reaccionando con actitud comprensiva, amable y diligente.
- **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 enfrenta.
- **Compromiso:** En nuestra relación con clientes y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.

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

Con base en el artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV), se autoriza al Instituto Nacional de Seguros y a los Bancos Públicos a constituir Sociedades Anónimas. Es así como nace INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Sociedad Anónima (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 General de Valores (SUGEVAL).

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 sociedades administradoras o sucursales 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 día 28 de enero del 2008, cambiaría su razón social por INS Inversiones, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

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

1.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

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 custodia 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.

El Puesto de Bolsa tiene como domicilio legal la ciudad de San José, Calle 7 avenida 9 y 9 bis, Edificio principal del INS, mezanine 1.

1.3.1. 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.

1.4. INS Servicios S.A.

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. Inició sus operaciones el 18 mayo del 2009; forma parte del Grupo INS; siendo el Instituto Nacional de Seguros (INS) su Casa Matriz.

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 por las normativas que regulan el accionar de Casa Matriz relacionadas con la actividad aseguradora, contratación administrativa, control interno y otras.

1.4.1. Marco Estratégico

Misión: Generar valor al Grupo INS en la prestación de servicios especializados mediante la innovación, la sostenibilidad y el talento humano.

Visión: Ser el centro de servicios compartidos del Grupo INS; especializado en brindar soluciones y servicios integrales, eficientes, sostenibles e innovadores.

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

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

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.

En consecuencia, con lo anterior, 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 la aseguradora.

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.

Bajo esta óptica, 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.

1.5.1. 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, basado en alta tecnología que satisfaga las necesidades de la población asegurada del Grupo INS.

Valores: Rigen los mismos valores establecidos por Casa Matriz.

1.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Mediante la aprobación de la Ley de Modernización del Mercado de los 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 del Instituto Nacional de Seguros, 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 de emergencia con las entidades privadas y los órganos del Estado cuya competencia se refiere a la prevención, atención y evaluación de tales situaciones.
- La prevención, atención, mitigación, control, investigación y evaluación de los incendios.
- La colaboración en la atención de los casos específicos de emergencia.

En razón de dichas funciones reconocidas además en el Reglamento a la Ley N°8228, la institución 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.

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. Además, la 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.

1.6.1. 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 a 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.

II. Recursos Institucionales

2.1. Instituto Nacional de Seguros

2.1.1. Recursos Financieros

Como antes se indicó, el INS, desde su esencia y naturaleza jurídica como institución autónoma del Estado tiene una función social en la economía de Costa Rica y el consecuente deber de cumplimiento de esa función en el marco del Estado Social de Derecho, lo que implica que el INS debe ejecutar acciones que coadyuven al Estado en aspectos ambientales, que involucran la sostenibilidad, la calidad de vida de los habitantes, el desarrollo nacional en las diferentes áreas (agrícola-transporte- infraestructura vial- desarrollo ocupacional, entre otros). Este deber Institucional de 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 anterior encuentra fundamento jurídico en la Ley del Instituto Nacional de Seguros, Ley N°12 y en el artículo 50 de la Constitución Política.

El 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 2019:

Tabla N°1
Partidas que generan Valor Público.
Millones de Colones

ANTES DE UTILIDAD BRUTA	
Al Benemérito Cuerpo de Bomberos, 4% sobre primas vendidas	23.218
Al Instituto Nacional de Estadística y Censos, 0,5% sobre primas vendidas	1.605
Cargas patronales	12.778
Impuesto sobre los intereses Título Valores	8.052
SUBTOTAL	45.653
DESPUES DE UTILIDAD BRUTA	
Impuesto sobre la renta	8.230
Participaciones Legales - RT	9.953
Participaciones Legales - SOA	-
Participaciones Legales - Cosechas	-
Participaciones Legales - Ley de Prot. Trab.	6.019
Participaciones Legales - CCSS	3.009
Participaciones Legales - CNE	1.806
Dividendos al Estado	12.338
SUBTOTAL	41.354
TOTAL DE APORTES	87.007

Fuente: Oficio G-00764-2020 del 25/02/2020

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 2019, representó un monto según estados financieros auditados de ₡628.136 millones, producto 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, además, primas de reaseguros tomados en el exterior, primas reaseguros tomados localmente, recuperación de reaseguros cedidos y otros reaseguros.

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.

Asimismo, en relación con el presupuesto institucional se tienen los siguientes datos:

I. Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre del 2019

A. INGRESOS

A continuación, se presentan los ingresos de la institución al 31 de diciembre del 2019.

Tabla N°2
Informe de Ejecución de Presupuesto de Ingresos
al 31-12-2019
(en millones de colones)

Cuenta	Ingresos presupuestados	Ingresos Reales	% Ejecución	% Participación
Ingresos corrientes	816 591,3	794 117,8	97,2	
1. Ingresos no Tributarios	816 591,3	794 117,8	97,2	60,3%
-Venta de servicios	703 790,7	615 182,9	87,4	
° Venta de seguros	665 345,7	581 498,5	87,4	44,1%
° Reaseguros	37 880,0	33 270,7	87,8	2,5%
° Alquileres	339,3	210,9	62,1	0,0%
° Otros servicios	225,7	202,8	89,8	0,0%
-Renta de activos financieros	105 040,8	110 889,7	105,6	8,4%
-Remates y comisos	0,0	745,4	0,0	0,1%
-Intereses moratorios	79,0	212,6	269,3	0,0%
2. Otros ingresos no Tributarios	7 680,8	67 087,1	873,4	
-Reintegro y devoluciones	0,0	24 521,9		1,9%
-Ingresos varios no especificados	7 680,8	42 565,3	554,2	3,2%
Ingresos de capital	292 659,0	523 610,4	178,9	

1. Venta de Activos	10,0	0,0	0,0	0,0%
2. Recuperación de préstamos y otras inversiones	291 014,6	495 294,9	170,2	
-Recuperación préstamos Sector Privado	8 835,6	8 847,8	100,1	0,7%
-Recuperación de otras inversiones	282 179,0	486 447,1	172,4	36,9%
3. Otros ingresos de capital	1 634,4	28 315,5	1732,5	2,1%
Total	1 109 250,3	1 317 728,2	118,8	100%

FUENTE:

-Departamento de Presupuesto. Sistema Integrado Financiero Administrativo. Informe de Ejecución de Presupuesto de ingresos y egresos al 31-12-2019 emitido el 20 de enero del 2020

Nota: El presupuesto de ingresos no incluye ingresos presupuestados por ₡312.527,0 millones correspondientes a recursos de vigencias anteriores, así como ₡458.732,2 millones referentes a ingresos reales, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Ingresos Corrientes

Según se puede observar en la tabla, los Ingresos No Tributarios percibidos por parte del INS al 31 de diciembre del 2019, alcanzaron un 97,3% del monto presupuestado. Con un porcentaje de participación de un 44,1% respecto del presupuesto total, ya que representan los ingresos medulares de la institución, se menciona el subgrupo de “Venta de Seguros”, cuya ejecución alcanzó el 87,4% al 31 de diciembre del 2019.

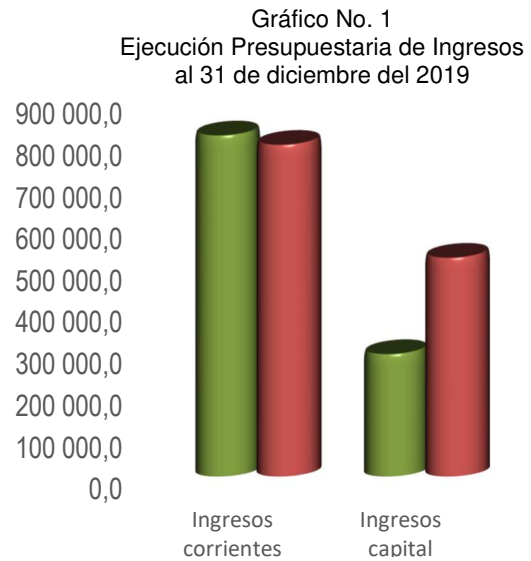
El subgrupo que presenta mayor porcentaje de ingresos percibidos con respecto al presupuesto corresponde a “Otros ingresos no tributarios”, el cual alcanzó una ejecución del 873,4% que engloba los ingresos percibidos por concepto de recuperaciones, comisiones por servicios recaudados, servicios brindados y los ingresos por la administración de inversiones. Seguidamente con una ejecución 269,3% están los “Intereses moratorios”, donde se registran los ingresos por arreglos de pago y otros intereses moratorios cobrados en las distintas líneas de seguros.

El grupo de “Reaseguros” presenta un 87,8% 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 la subpartida de “Otros servicios” con una ejecución del 89,8% donde se registran los ingresos por servicios culturales y recreativos asociados a la venta de entradas al Museo de Jade.

Finalmente, el subgrupo de “Renta de Activos Financieros” representa un 8,4% de participación de los ingresos y muestra una ejecución del 105,8% producto de los intereses sobre títulos valores y otras rentas de activos financieros (intereses sobre cuentas corrientes y diferencias de cambio).

En resumen, la ejecución presupuestaria de ingresos se muestra en el gráfico No. 1.



Ingresos de Capital

Los Ingresos de Capital alcanzaron un 178,9% 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 172,4%, que responde a los vencimientos de las inversiones de largo plazo.

B. 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 31-12-2019
 (en millones de colones)

Programa	Presupuesto por Programa	Participación relativa del presupuesto de cada programa con respecto al total del presupuesto	Gasto Ejecutado por Programa	% Ejecución de cada Programa
Dirección Superior y Administración	721 559,7 ⁽¹⁾	52,5	654 028,3	90,6
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo	652 392,6	47,5	593 451,4	91,0
Total	1 373 952,2	100,0	1 247 479,7	90,8

FUENTE:

-Departamento de Presupuesto. Sistema Integrado Financiero Administrativo. Informe de Ejecución de Presupuesto de ingresos y egresos al 31-12-2019 emitido el 09 de enero del 2020

⁽¹⁾ Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡47.825,0 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

De acuerdo con lo mostrado en la tabla, dentro de la programación de gasto institucional se ha destinado el mayor porcentaje de sus recursos financieros al programa 01 “Dirección Superior y Administración” con una participación relativa del 52,5%. Este programa muestra una ejecución del 90,6% al 31 de diciembre del 2019, 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.

El programa 02 “Servicio de Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo” muestra una ejecución del 91,0%; siendo este programa el que centraliza el pago de obligaciones por contratos de seguros (siniestros) y reaseguros.

Tabla N°4
INFORME DE EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO DE EGRESOS POR OBJETO DEL GASTO
Al 31-12-2019
(en millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	69 307,2	5,0%	65 501,4	94,5%
Servicios	580 077,3	42,2%	542 161,9	93,5%
Materiales y Suministros	13 335,0	1,0%	10 302,0	77,3%
Intereses y Comisiones	4 642,0	0,3%	2 725,8	58,7%
Activos Financieros	629 959,9	45,9%	562 719,6	89,3%
Bienes Duraderos	20 757,9	1,5%	15 707,1	75,7%
Transferencias Corrientes	55 872,9	4,1%	48 361,9	86,6%
Total ⁽¹⁾	1 373 952,2	100%	1 247 479,7	90,8%

FUENTE:

-Departamento de Presupuesto. Sistema Integrado Financiero Administrativo. Informe de Ejecución de Presupuesto de ingresos y egresos al 31-12-2019 emitido el 09 de enero del 2020

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡47.825,0 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

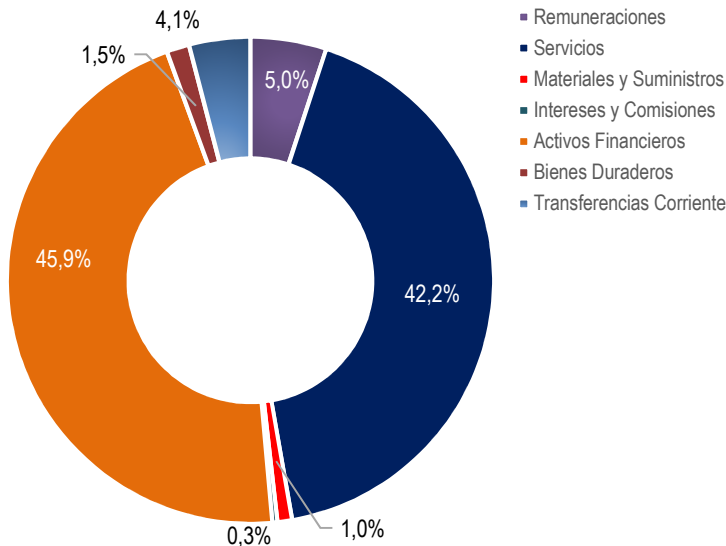
En cuanto a la evaluación general, según se muestra en la tabla, la ejecución presupuestaria del INS al 31 de diciembre del 2019 es de un 90,8%. Entre las partidas con mayor porcentaje de ejecución está la de “Servicios”, con un 93,5% de ejecución, que corresponde fundamentalmente al pago de siniestros, comisiones y reaseguros que resultan como obligaciones por la firma de contratos de seguros.

Además, está la de “Activos Financieros” que registra una ejecución del 89,3%, 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.

Asimismo, la partida de “Transferencias Corrientes” con un 86,6%, 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”; así como el aporte al INEC, que entra en vigencia a partir de mediados de junio del 2019.

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 58,7%. 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.

Gráfico No. 2
Participación relativa presupuestaria
al 31 de diciembre del 2019



PROGRAMA 01

Tabla N°5
PRESUPUESTO DE EGRESOS
 Programa 01-Dirección Superior y Administración
 Al 31-12-2019
 (en millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	28 741,1	4,0%	26 949,2	93,8%
Servicios	68 919,6	9,6%	54 512,1	79,1%
Materiales y Suministros	12 894,3	1,8%	9 908,3	76,8%
Intereses y Comisiones	4 180,0	0,6%	2 577,5	61,7%
Activos Financieros	565 217,4	78,3%	525 239,5	92,9%
Bienes Duraderos	19 433,5	2,7%	14 862,0	76,5%
Transferencias Corrientes	22 173,7	3,1%	19 979,8	90,1%
Total ⁽¹⁾	721 559,7	100%	654 028,3	90,6%

FUENTE:

-Departamento de Presupuesto. Sistema Integrado Financiero Administrativo. Informe de Ejecución de Presupuesto de ingresos y egresos al 31-12-2019 emitido el 09 de enero del 2020

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ¢47.825,0 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

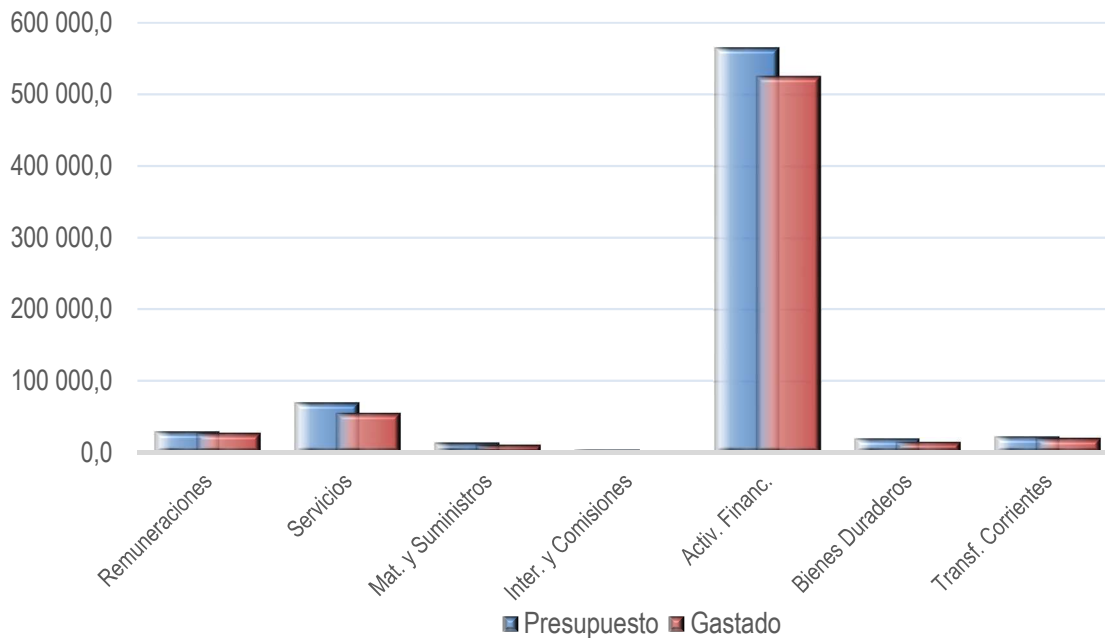
Según se muestra, la partida de mayor participación es la de “Activos Financieros” con un presupuesto de ¢565.217,4 millones, equivalente a un 78,3% del presupuesto total asignado en el Programa 01, cuya ejecución alcanzó un 92,9%, derivado de la adquisición de valores con vencimientos superiores a un año, cuya 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 90,1% siendo el principal gasto el que corresponde al 25% de utilidad que establece el artículo 10 del Capítulo IV Disposiciones Varias de la Ley 8653 “Ley Reguladora del Mercado de Seguros”.

La partida de “Servicios” con una participación del 9,6% del presupuesto asignado, presenta una ejecución del 79,1%, respalda una serie de gastos propios de las actividades de apoyo que realiza este programa. La partida de “Intereses y Comisiones” registra una ejecución del 61,7% relacionada con los intereses sobre las obligaciones de inversión y diferencial cambiario.

En el gráfico N°3 se presenta un resumen del comportamiento de la ejecución presupuestaria del Programa 01-Dirección Superior y Administración al 31 de diciembre del 2019.

Gráfico N°3
Ejecución Presupuestaria 2018
Programa 01 Dirección Superior y Administración
Al 31-12-2019
(en millones de colones)



Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡47.825,0 millones

PROGRAMA 02

Tabla N°6
PRESUPUESTO DE EGRESOS
 Programa 02-Servicio de Seg. Comerciales, Solidarios y Mercadeo
 Al 31-12-2019
 (en millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	40 566,1	6,2%	38 552,3	95,0%
Servicios	511 157,7	78,4%	487 649,9	95,4%
Mat. y Suministros	440,7	0,1%	393,8	89,4%
Inter. y Comisiones	462,0	0,1%	148,3	32,1%
Activos Financieros	64 742,5	9,9%	37 480,0	57,9%
Bienes Duraderos	1 324,4	0,2%	845,1	63,8%
Transferencias Corrientes	33 699,2	5,2%	28 382,1	84,2%
Total	652 392,6	100%	593 451,4	91,0%

FUENTE:

-Departamento de Presupuesto. Sistema Integrado Financiero Administrativo. Informe de Ejecución de Presupuesto de ingresos y egresos al 31-12-2019 emitido el 09 de enero del 2020

Para el Programa 02, la partida que presenta una mayor participación es la de “Servicios” la cual asciende al 78,4% 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 asignado de ₡511.157,7 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 95,4%.

El presupuesto señalado, tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la rentabilidad institucional, así como la administración de los seguros con carácter obligatorio establecido por ley como son el Seguro de Riesgos del Trabajo y el Seguro Obligatorio de Automóviles.

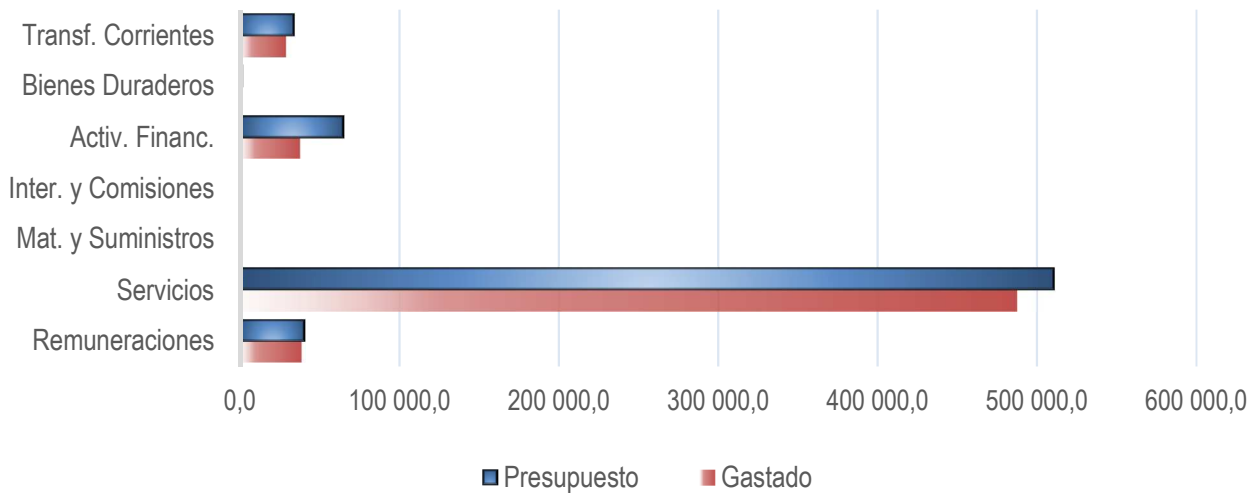
Asimismo, otra partida que se encuentra entre las de mayor participación (5,2%) es la de “Transferencias Corrientes”, la cual presenta una ejecución del 84,2%, donde destaca el aporte del 4% al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en cumplimiento a lo

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.

La partida “Activos Financieros” cuya participación es de un 9,9%, depende de la dinámica de inversión, misma que se concentró principalmente en el Programa 1, siendo la ejecución en este programa de un 57,9%.

En resumen, la ejecución presupuestaria del Programa 02-Servicio de Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo al 31 de diciembre 2019, se muestra en el gráfico N°4.

Gráfico No. 4
Ejecución Presupuestaria 2018
Programa 02 Servicio de Seg. Comerciales, Solidarios y Mercadeo
Al 31-12-2019
(en millones de colones)



FUENTE: Departamento de Presupuesto.

2.1.2. Talento Humano

La planilla del Instituto Nacional de Seguros se clasifica en cuatro niveles ocupacionales, a saber: ejecutivo, operativo, profesional y técnico, de los cuales, al mes de diciembre 2019, estuvo conformada por 2.477 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N°7
Colaboradores del INS por nivel ocupacional
diciembre 2019

Nivel ocupacional	Cantidad personal
Ejecutivo	179
Operativo	510
Profesional	968
Técnico	820
Total	2477

Fuente: Oficio SDTH-00800-2020 del 29/02/2020

2.1.3. Recursos Materiales

El Instituto Nacional de Seguros, a través de 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 labores, actividades y proyectos a su cargo. Además, mediante las dependencias adscritas, colabora con la dirección y apoyo en temas constructivos, análisis de gestión de compras, procesos de contratación administrativa, conservación de los bienes muebles e inmuebles, equipos de la institución, recursos materiales, flotilla vehicular, entre otros.

Así las cosas, se detallan la gestión realizada durante el periodo 2019:

1) **Compras de Medicamentos e Implementos Médicos:**

- a) **Gestión de compras:** se tramitaron compras en diversos procesos de contratación ordinaria (demanda, contratos directos, licitaciones y compras por requerimiento):

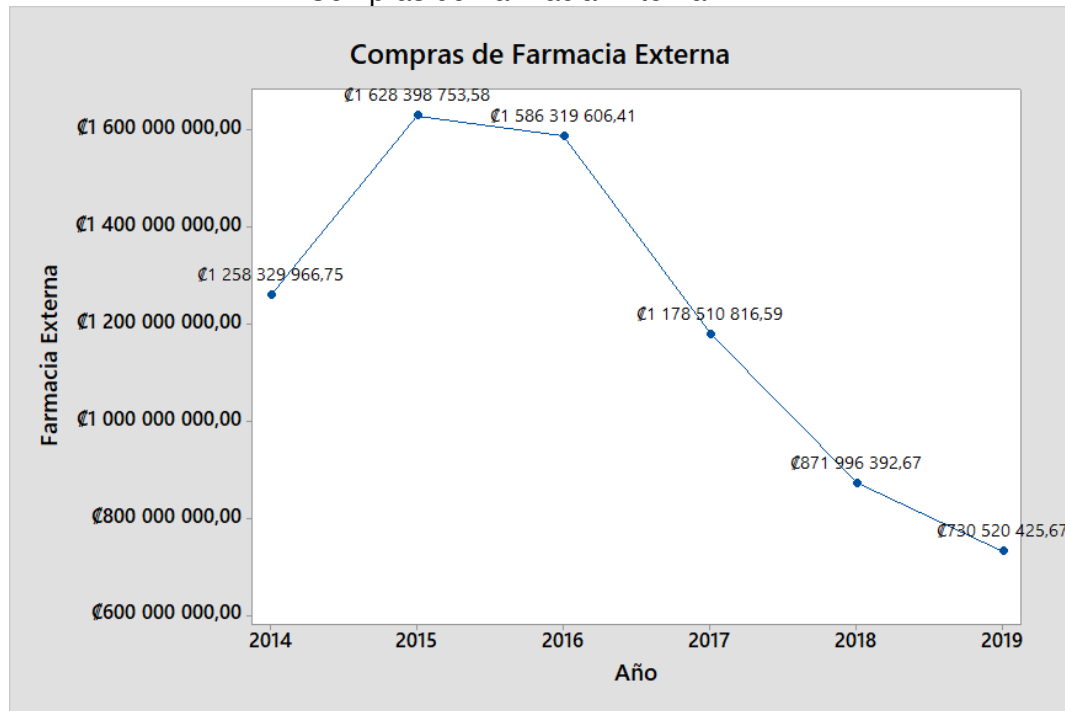
Tabla N°8
Gestión de compras

Abastecimiento	Cantidad líneas	Compras
Medicamentos	352	¢ 3.493.023.744,65
Implementos Médicos	628	¢ 3.395.461.339,69
Total general	980	¢ 6.888.485.084,34

Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

- b) **Compras a paciente:** se tramitaron 936 procedimientos de compras de emergencia, lo cual representó una disminución financiera del -48,36% respecto al 2018, con un ahorro mayor a los 400 millones de colones respecto al mismo periodo. Esta disminución refleja los esfuerzos de los procesos transversales, dado que el objetivo de este tipo de compra es disminuirlas a fin de atender más desde el abastecimiento de almacén y menos desde compras a paciente.
- c) **Compras de Farmacia Externa:** desde que el CEDINS asumió las operaciones de abastecimiento en agosto 2017, se muestra una tendencia a disminuir las compras de farmacia externa, lo cual se busca mantener bajo límites de control a fin de generar mayor margen de ahorro con compras desde almacén. Se logró una disminución (con corte a diciembre) del 16% respecto al 2018.

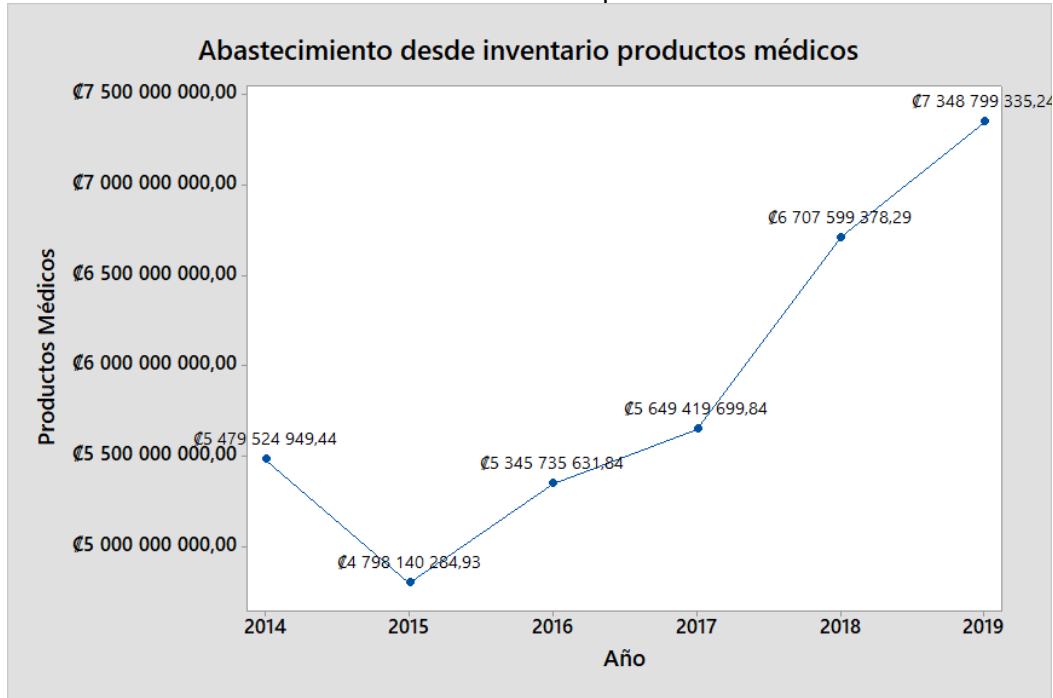
Gráfico N°5
Compras de Farmacia Externa



Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

- d) **Abastecimiento desde almacén:** las compras del CEDINS para abastecer desde almacén, la disminución de compras de emergencia y la disminución de compras de farmacia externa, son el resultado del aumento de abastecimiento desde almacén, lo cual muestra una tendencia de crecimiento lo cual garantiza márgenes de ahorro mayores pues las compras del CEDINS están a nivel de distribuidor y fabricante en la cadena de valor del mercado de medicamentos.

Gráfico N°6
Abastecimiento desde inventario productos médicos



Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

Este abastecimiento desde inventario, si se comparan con los estudios de mercado que realiza el CEDINS en precio de mercado de distribuidor o precio unitario en farmacia externa (retail), se estima en una comparación conservadora (el monto puede ser mayor) según el siguiente cuadro. Es importante indicar que este nivel de incidencia en la cadena de valor que genera el CEDINS, se confirma en el estudio DIEM-INF-006-2019 del Ministerio de Economía para el mercado de medicamentos.

Tabla N°9
Comparativo estudio de mercado

	Costo producto	Ahorro CEDINS
Despacho CEDINS	¢ 4 105 427 168,46	
Costo Distribuidor	¢ 6 527 583 816,13	¢ 2.422.156.647,66
Costo Retail	¢ 7 280 825 634,35	¢ 3.175.398.465,89

Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

2) Logística:

A continuación, se resaltan los logros relevantes en la parte logística, en las labores propias del CEDINS:

- a) **Gestión de inventarios:** la estandarización de procesos e implementación de buenas prácticas permitió mantener las diferencias de proceso con una exactitud mayor al 99% de los inventarios. Esto supera el nivel 3 sigma planificado, lo cual es un logro importante dado que las actividades de proceso de almacén son completamente manuales.
- a) **Niveles de servicio logísticos:** se superó el nivel 3 sigma de ejecución logística para la atención de pedidos, distribuciones masivas y customizadas que se brinda a nivel nacional tanto para cliente interno como cliente externo, según las siguientes intensidades de proceso:
 - Droguería: se despacharon 36 557 líneas de pedido al año que movilizaron ₡7.348.799.335,24 e ingresaron 2 221 líneas de producto con valores superiores a 4 000 millones de colones.
 - Bienes Generales: se despacharon 18 750 líneas de pedido al año que movilizaron ₡839.782.636,57 e ingresaron 990 líneas de producto con valor de ₡929.127.711,64. Adicionalmente, se movilizaron más de 6 000 activos, se tramitaron más de 25 salvamentos y 80 toneladas de procesamiento de producto.
- b) **Tiempos de proceso:** la gestión de los procesos de entrada y salida de materiales bajo un flujo estándar en el CEDI permitió disminuir la variabilidad y tiempo de ciclo de proceso gracias al fortalecimiento de la infraestructura con capacidades que antes no se tenían como por ejemplo: andenes con modulación, capacidad de almacenamiento y áreas de proceso que permitieron la implementación de buenas prácticas de procesos logísticos bajo enfoque de Droguería. La mejora en eficiencia, por ejemplo en la parte de productos médicos, representa un 167% de tiempo de ciclo respecto a los tiempos registrados en el anterior Almacén de Medicamentos.

- c) **Distribución:** se implementó un nuevo esquema de distribución en la parte de Bienes Generales (antiguo Almacén de Existencias), como parte de la estandarización y buenos resultados que ya se tenían en la Droguería; lo cual representó un aumento de frecuencia de distribución a nivel país con una misma flotilla vehicular permitiendo que se aumente el nivel de servicio, disminución de acumulación de producto y optimización de espacio de las unidades usuarias (antes se tenían menos frecuencia de distribución lo cual generaba requerimientos de espacio mayores).
- d) **Cumplimiento normativo:** se superaron con éxito dos auditorías del Colegio de Farmacéuticos y una del Ministerio de Salud, lo cual confirmó los esfuerzos de gestión llevados a cabo.

3) Donaciones:

En el año 2019, la Junta Directiva aprobó cuatro donaciones, para un total de ₡1.200.320,66 y \$261.511,36, según se muestra en matriz adjunta:

Tabla N°10
Donaciones tramitadas

Entidad solicitante	Fecha solicitud	Bien o servicio solicitado	Monto	Aprobación Gerencia	Fecha	Acuerdo de Junta Directiva
Museo Nacional	16/1/2019	Póliza Obras de Arte para Exhibición en Museo de Guanacaste	₡854.094.00	G-00907-2019	4/3/2019	Acuerdo 9511-V del 18/2/2019
Benemérito Cuerpo de Bomberos	27/11/2018	Racks de almacenamiento	₡346.226.66	G-00767-2019	25/2/2019	Acuerdo 9516-III del 4/3/2019 III
Asociación Hospital Nacional De Niños (Parque de Diversiones)	4/10/2018	Póliza todo riesgo	\$55.557.00	G-00591-2019	13/2/2019	Acuerdo 9508-VI del 5/2/2019
Teatro Nacional	30/01/2018	Póliza todo riesgo de Incendio y Obras de Arte	\$205.954.36	SAC-00255-2019	3/4/2019	Acuerdo 9522-VIII del 1/4/2019

Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

No obstante, mediante oficio SGS-R-2255-2019 del 29 de agosto 2019, la Superintendencia General de Seguros emitió una medida correctiva sobre la aprobación de donaciones otorgadas por el INS, ordenando de manera inmediata abstenerse de aprobar donaciones de fondos o actos relacionados con la disposición de los bienes, valores y recursos de la entidad aseguradora.

2.1.4. Otros datos relevantes

a) Proyectos Institucionales

Actualmente, se encuentran en proceso los siguientes Proyectos, los cuales beneficiarán a los habitantes de las localidades aledañas a los lugares donde se construirán los Centros de Salud, respectivamente:

Tabla N°11
Centros de Salud

Proyecto	Etapas/estado	Inversión estimada (c)
Centro de Salud Alajuela	Ejecución	5.431.306.875
Centro de Salud Heredia	Ejecución	7.043.746.531
Centro de Salud Cartago	Planeación	152.266.779 Renta Mensual USD\$217,316.00*
Centro de Salud Guadalupe	Planeación	157.429.137 Renta Mensual \$187,900.00*
Centro de Salud y Sede Ciudad Quesada	Ejecución	4.482.049.230

* Corresponden a contratos de alquiler llave en mano, el INS no incurre en alguna inversión inicial de terreno, consultoría, construcción y equipamiento. La SAFI será el ente responsable de desembolsar la inversión (terreno, consultoría, construcción y equipo médico)

Fuente: PP-00516-2020 del 09/03/2020

Además, se encuentran finalizados los siguientes Centros de Salud:

Tabla N°12
Centros de finalizados

Proyecto	Inversión (c)
Centro de Salud de Ciudad Neily	2.109.546.637
Centro de Salud de Pérez Zeledón	3.278.283.639

Fuente: PP-00516-2020 del 09/03/2020

El objetivo de los centros de salud es dotar de infraestructura física, equipamiento, mobiliario médico y recurso humano a los centros con el fin de continuar con la prestación de servicios de salud con calidad, calidez y seguridad humana, en busca de la satisfacción

de la demanda de la población usuaria para los regímenes de los seguros de Riesgos del Trabajo, Seguro Obligatorio de Automóviles y otros que administra el Instituto Nacional de Seguros.

Como parte de los beneficios de los centros, es importante mencionar que dichos centros contarán con instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad centrado en el paciente, logrando con el objetivo de una inserción inmediata del paciente a su medio familiar, social y empresarial. A continuación, se presenta un desglose la oferta de servicios:

Tabla N°13
Oferta de servicios

CARTAGO	GUADALUPE	HEREDIA	JACÓ	ALAJUELA	CIUDAD QUESADA
OFERTA DE SERVICIOS					
Administración	Administración	Administración	Administración	Administración	Administración
Central distribución	Central distribución	Central distribución	Central distribución	Central distribución	Central distribución
Consulta externa	Consulta externa	Consulta externa	Consulta externa	Consulta externa	Consulta externa
Farmacia	Farmacia	Farmacia	Farmacia	Farmacia	Farmacia
Ortopedia	Ortopedia	Radiología (Rayos X y Ultrasonido)	Radiología	Imágenes Médicas (Resonancia, RX, Ultrasonido)	Ortopedia
Radiología (Rayos X y Ultrasonido)	Otorrinolaringología	Rehabilitación (TO, TF)	Rehabilitación	Rehabilitación	Radiología (Rayos X)
Rehabilitación	Radiología (RX y Ultrasonido)	Seguros Personales	Telemedicina	Seguros Personales	Rehabilitación
Seguros Personales	Rehabilitación	Telemedicina		Telemedicina	Seguros Personales
Telemedicina	Seguros Personales	Unidad de Valoración Inicial (UVI)		Unidad de Valoración Inicial (UVI)	Telemedicina
Trabajo Social y Psicología	Telemedicina				
Unidad de Valoración Inicial (UVI)	Trabajo Social y Psicología				
	Unidad de Valoración Inicial (UVI)				

Fuente: PP-00516-2020 del 09/03/2020

b) Innovación



A través de la innovación se busca proponer e implementar nuevas formas de realizar actividades clave de la organización utilizando herramientas tecnológicas que permitan crear mejores experiencias de usuario, con el fin de generar percepciones positivas que determinan el valor de la empresa entre nuestros consumidores.

En el período 2019, se realizaron las siguientes acciones:

1. **Web Comercial:** diseño de las interfaces que conforman el flujo de navegación de los productos autoexpedibles.
2. **Cotins:** conexión web services con varias soluciones desarrolladas por intermediarios de seguros. Se habilitan más productos (paquetes) en la herramienta para el uso de los intermediarios.
3. **Blog´s:** diseño y configuración de estas propiedades digitales (sitios web) según las estrategias de contenido aprobadas. Esta iniciativa buscaba habilitar nuevos canales de comunicación y conexión con los clientes e intermediarios.
4. **Social Wifi:** esta herramienta habilita la conexión a internet gratuita a nuestros clientes y usuarios mientras visitan nuestras sedes, Red de Salud o Museo del Jade.

c) **Sostenibilidad**

Para el Grupo INS hablar de sostenibilidad es comprender nuestro rol en la sociedad y ejercerlo a partir de la toma de decisiones en nuestra gestión, procurando generar un impacto positivo en el país, sustentados en nuestro propósito de: ***“Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la prevención y protección”***

El mandato legal de “competir eficaz y eficientemente en un mercado abierto sin perjuicio de su función social”, impulsa al INS a procurar satisfacer las expectativas de nuestras partes interesadas por medio de productos y servicios con impacto social para generar valor compartido.

De ahí que el Grupo INS emprende acciones y fortalece sus bases con la intención de potenciar el propósito y mejorar los procesos para la gestión de impactos derivados de nuestras operaciones, sustentado en una “Política de Sostenibilidad” creada desde el 2016,

como reflejo del compromiso asumido para impulsar el desarrollo sostenible del país y hacer negocios de manera responsable, buscando la competitividad y la eficiencia de la organización.

En el año 2017 y a partir de ese compromiso, se realizó un primer ejercicio de análisis de impactos para identificar, los principales temas materiales que como Grupo debemos gestionar desde la estrategia del negocio, ligada al Gobierno Corporativo y a través los “Planes Anuales Operativos (PAO)”; resultando de este ejercicio la conformación de una “Estrategia de Sostenibilidad del Grupo INS”, sustentada en 3 pilares que agrupan los 12 temas materiales sobre los cuales hoy enfocamos nuestra gestión, según se refleja en la siguiente imagen:



En línea con lo anterior, durante el año 2019, se realizaron acciones alineadas con nuestra materialidad y las tres dimensiones del desarrollo sostenible: ambiental, social y económica, de las cuales se resume brevemente alguna de las principales:

1) Actividades relevantes:

- Participación en el Programa Bandera Azul Ecológica.

- Participación en el Programa de Gestión Ambiental Institucional.
- Participación en el Programa País de Carbono Neutralidad.
- Coordinación de la semana de la Gestión de Riesgos de Desastres.
- Gestión de los temas materiales desde los PAO's.
- Actualización de la Política de Sostenibilidad del Grupo INS.
- Actualización de la Política de Derechos Humanos del Grupo INS.
- Inicio del proceso de consulta a Partes Interesadas.
- Desarrollo de la “Estrategia de Productos y Servicios de Impacto”
- Elaboración del “Código de Proveedor Responsable”.
- Inicio del primer “Diagnóstico de Brechas de Género”.

2) Principales logros:

- **Programa Bandera Azul Ecológica:** En junio del 2019, Oficinas Centrales del INS recibió el galardón con 4 estrellas blancas (de un máximo de 6) y una estrella verde por promover internamente la participación de familias de colaboradores en la categoría “*Hogares Sostenibles*” y las 19 Sedes y el Punto de Servicio de Golfito, también fueron reconocidas con este importante galardón.
- **Programa de Gestión Ambiental Institucional:** El 30 de agosto 2019, la Dirección General de Cambio Climático del MINAE, nos entregó el resultado correspondiente a la gestión realizada, así como el reconocimiento que nos acredita como una de las mejores instituciones del sector público en cuanto a gestión ambiental, en la categoría “*Sector Público Descentralizado Institucional*”, donde alcanzamos la nota máxima posible con “*Excelente Gestión Ambiental*”.
- **Programa País de Carbono Neutralidad:** Gracias a una serie de acciones llevadas a cabo el año anterior, logramos alcanzar el certificado de Declaración de Carbono Neutralidad bajo el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, en la máxima categoría: “Carbono Neutralidad Plus”, con lo cual ingresamos al selecto grupo de organizaciones certificadas en esta categoría, además, de convertirnos en la 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 Precolombia.

- **Coordinación de la “I Semana de la Gestión de Riesgos de Desastres”:** Con la Dirección de Riesgos, se logró desarrollar la “*I Semana de Gestión de Riesgos*”, llevada a cabo del 14 al 18 de octubre del 2019, teniendo como referencia el “*Día Mundial de la Gestión de Riesgos y Desastres*”. La temática de este primer año versó sobre las diferentes dependencias del INS que gestionan riesgos, unido a diversos expositores externos que vinieron a complementar la visión de riesgos de las dependencias internas, en total se contó con la participación de 241 colaboradores y 98 personas externas en las diferentes charlas desarrolladas.
- **Gestión de los temas materiales desde los PAO’s:** Se incorporó de manera paulatina la gestión de los temas materiales desde los PAO’s de los distintos subprogramas, esfuerzo que será constante y anual.
- **Actualización de la Política de Sostenibilidad del Grupo INS:** Se actualizó esta política, incorporando principalmente normativa asociada y se amplía y aclara la gobernanza e inclusión de responsables de la gestión, lo cual fue aprobado por esa Junta Directiva.
- **Actualización de la Política de Derechos Humanos del Grupo INS:** Se realizó propuesta de actualización de la política, bajo un enfoque de género sensitivo, atendiendo la Norma G38:2015- Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral (INTECO) en concordancia con las normativas nacionales e internacionales más recientes; dicho documento actualmente se encuentra pendiente de revisión por parte del Comité de Derechos Humanos, para posteriormente ser presentado a la Junta Directiva.
- **Inicio del proceso de consulta a partes interesadas:** Bajo el liderazgo de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), se llevó a cabo la consulta a colaboradores y Clientes Corporativos, como parte del proceso de consulta a partes interesadas, con el fin de conocer sus expectativas de forma integral y desde el prisma de aspectos

económicos, sociales y ambientales para mitigar los impactos negativos y profundizar en los aspectos positivos.

- **Desarrollo de la “Estrategia de Productos y Servicios de Impacto”:** Se desarrolló y presentó a la Presidencia Ejecutiva y Subgerencia General Comercial, la “Estrategia de Productos y Servicios de Impacto”, con el fin de contribuir al desarrollo de productos y servicios que reduzcan el riesgo, tengan un efecto positivo sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza y generen valor compartido.
- **Elaboración del “Código de Proveedor Responsable”:** Dicho Código pretende que aquellos proveedores que deseen concretar negocios con el Grupo INS se comprometan formalmente a implementar sus propias prácticas sostenibles de negocio; procurando minimizar los impactos negativos de sus operaciones a nivel ambiental y social, para el beneficio y desarrollo de la sociedad y el ambiente, a partir del uso racional y eficiente de los insumos y servicios que adquirimos, así como la incorporación de prácticas responsables en el modelo de gestión, como la aplicación de criterios de compras sostenibles (competitividad, compromiso ético, social, máxima conciencia, eficiencia, disminución y racionalización), considerando factores internos y externos en las tres dimensiones de la Sostenibilidad (económica, social y ambiental) y prácticas laborales responsables.
- **Inicio del primer “Diagnóstico de Brechas de Género”:** Se inició con la recolección de datos estadísticos en instancias clave, para la realización del diagnóstico en la institución; de conformidad con los compromisos adquiridos con la Presidencia de la República y el INAMU, respecto a la ejecución permanente de acciones para la generación de capacidades y formación en igualdad de género y derechos humanos.

3) Otros:

- Se invirtió aproximadamente ₡87.500.000,00 para la generación de valor compartido mediante la figura de patrocinios.
- Se desarrolló una campaña interna para la recolección de alimentos (según recomendación de la CNE), para ayudar a las familias afectadas por el incendio ocurrido en El Pochote, en Barrio Cuba, donde cerca de 300 familias resultaron afectadas.
- Un total de 56 personas habitantes de la calle, 39 mujeres y 17 hombres fueron atendidas en nuestras instalaciones, durante una jornada de atención conjunta llevada a cabo entre el INS y la organización “Chepe se Baña” y denominada “Que la calle... No calle”.
- Alrededor de 21 voluntarios del Grupo INS participaron en la jornada de plantación de 180 árboles de especies nativas, en el sector de Espíritu Santo Oeste, detrás del centro comercial Plaza Mayor y Los Conejos en Rohrmoser, como parte de las acciones emprendidas desde años atrás en conjunto con el Área de Cuencas Hidrográficas de la Municipalidad de San José para la restauración del Corredor Biológico Interurbano - Reserva de la Biósfera- del Rio Torres”.
- Participamos en la V Sesión de la “**Mesa de Cambio Climático**” donde la jefatura de la Dirección de Riesgos expuso a los participantes de diferentes empresas, acerca de la experiencia del INS en la incorporación del Cambio Climático dentro de su Gobernanza y nuestro caso de negocio en torno al tema, a partir del establecimiento de la Política de Sostenibilidad, el Plan Estratégico de Negocio para la Sostenibilidad (PEN-SOST) y el Balance Score Card (BSC).
- Organizamos el evento “**¿Quién dice que es imposible? Avances de Nuestra Agenda Climática y Expectativas de la PreCOP**”, en el Museo del Jade, enfocado en adaptación, descarbonización y rol de usuarios y empresas en la adopción de estos temas donde además invitamos a diferentes empresas de nuestra cartera de clientes corporativos.

- Patrocinamos y participamos el **“IV Foro Mundial de Ciudades Bajas en Carbono”**, (Las ediciones anteriores se realizaron en Medellín, Colombia, 2016, Tabasco, México, 2017 y París, Francia, 2018), organizado por la "Fundación Centro para la Sostenibilidad Urbana, CPSU", con el patrocinio oficial del INS. La apertura estuvo a cargo de Don Eduardo Zumbado, Subgerente del INS, quién destacó la importancia que tiene para el INS y el sector en general, apoyar este tipo de iniciativas ciudadanas para contribuir a la reducción y mitigación de los riesgos asociados al cambio climático, a través del desarrollo de soluciones innovadoras, mejorando el rendimiento empresarial, generando capacidades y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental, social y económica del país.

- Organizamos el “I Congreso de Seguros en Costa Rica”, con el propósito de exponer el panorama del mercado asegurador de cara a la cuarta revolución industrial, así como los principales retos y afectaciones en la industria aseguradora centroamericana y la forma de enfrentarlos, el mismo se llevó a cabo en el Auditorio del Museo del Jade, Inició con un “Diplomado en Seguros de Incendio y Riesgos Catastróficos”, que comprendió la semana del 28 de octubre al 01 de noviembre. Posteriormente, del 04 al 08 de noviembre, se impartió el “Diplomado en Suscripción de Seguros de Vida y Personales”.

- Alineado con la Política de Sostenibilidad del Grupo INS y con la estrategia de productos y servicios de impacto, durante período se realizaron esfuerzos para potenciar los Seguros Agrícolas que cubren una amplia gama de cultivos como: arroz, banano, café, palma aceitera, frijol, piña, caña de azúcar, forestales, raíces, tubérculos, hortalizas, ornamentales y frutales; como instrumento que permita al sector adoptar medidas de prevención de riesgos y resiliencia ante posibles impactos asociados con fenómenos naturales, cambio climático, plagas y enfermedades incontrolables. Para ello ofrecimos distintas opciones de protección a través de diferentes esquemas de aseguramiento conforme a las necesidades del cliente, destacando:
 - Impulso del seguro como promotor de prácticas ecoeficiente de los sistemas productivos.

- Desarrollo de alianzas con sector bancario nacional para usar el seguro como una herramienta de respaldo financiero para los productores.
 - Seguro como herramienta de gestión de riesgo agroclimáticos.
 - Respaldo para el gobierno en programas de abastecimiento y fortalecimiento de sectores productivos básico (arroz, frijol, café).
 - Desarrollo de alianzas estratégicas con el MINAE y ONG´s para impulsar prácticas de conservación y prevención de la biodiversidad.
 - Alianza con empresas ancla para lograr llevar el seguro a más productores.
- Desarrollamos un taller sobre "Acoso laboral", impartido por el Área de Condición Jurídica del INAMU. Al mismo se invitó a personas claves del Grupo INS, con el objetivo de ampliar conocimientos, destruir mitos que existen sobre el tema y clarificar dudas al respecto.
 - Desarrollamos el taller “Riesgos y Oportunidades del Negocio ante el Cambio Climático”, dirigido a la Alta Dirección del Grupo y jefaturas claves, en el cuál bajo la coordinación de la Unidad de Sostenibilidad, se desarrollaron 8 charlas magistrales con expertos y un taller bajo la metodología de innovación social, con la intención de identificar insumos para la generación de un “Plan Integral de Gestión de Riesgos y Oportunidades de Negocios ante el Cambio Climático”, liderado desde la Gerencia General.
 - Dirigimos bajo la metodología de proyectos la “Media Maratón del INS” y se coordinó el “Comité de Logística del Festival de la Luz”.

d) Calidad

Con el fin de brindar un servicio de excelente a nuestras partes interesadas, durante el período el Departamento de Calidad continuó trabajando en la mejora de procesos, calidad, eficiencia, con el fin de promover un enfoque por procesos y garantizar la mejora continua de los mismos.

En ese mismo orden de ideas, el INS participó en el Programa a la Excelencia (Ruta a la Excelencia) promovido por la Cámara de Industrias de Costa Rica, obteniendo el reconocimiento nivel plata. El proceso evaluó variables de gestión por cada área del Modelo de Excelencia: Liderazgo y Planificación Estratégica, Clientes y Mercados, Talento Humano, Procesos, Innovación y Tecnología, Ambiente y Responsabilidad Social.

e) Seguros Obligatorios y Salud

Uno de los aspectos que diferencian al INS aparte de su compromiso con la Sostenibilidad es ser la única empresa que ofrece los seguros solidarios, tales como Riesgos de Trabajo que por ley cobija a todo trabajador y el SOA (Seguro Voluntario de Automóviles).

El Régimen de Riesgos del Trabajo es un pilar de la Seguridad Social, garantizando a los patronos la protección del talento en sus organizaciones, a través de un seguro que permite trasladar los costos por concepto de todas las atenciones médicas y económicas que requieran los trabajadores, que en distintas oportunidades pueden llegar a convertirse en cantidades onerosas que de no estar cubiertos el patrono tendría que asumir ese costo.

Gracias al seguro de RT, el patrono favorece la protección no solo de su talento, sino también la estabilidad económica y financiera de su organización, al contar con un mecanismo de transferencia de riesgos como lo es el Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo. Por otra parte, contribuye solidariamente, con la calidad de vida de sus colaboradores, al brindarle la cobertura de un seguro que vela por la protección en el ejercicio de sus funciones y garantiza el otorgamiento de las prestaciones contempladas en el Código de Trabajo.

Por su parte, el SOA es una protección que tenemos todos los que habitamos en este país (conductores o peatones), en el marchamo que se cancela cada año existe un componente que es el Seguro Obligatorio de Automóviles que ofrece el Instituto Nacional de Seguros, cuya obligación está establecida en una Ley.

En el cobro del Marchamo, existen una serie de rubros sobre los cuales el INS funge como agente recaudador y el SOA es solamente una parte, alrededor de un 20%, el cual cubre hasta por un monto de 6 millones de colones.

Para el periodo 2019, la Dirección de Seguros Obligatorios y Salud trazó diferentes metas enfocadas a la mejora continua en la administración de dichos seguros, considerando los principios normativos, criterios comerciales y de seguridad social, con el fin de cumplir con el desarrollo de las estrategias y actividades de los departamentos adscritos, razón por la cual se destacan algunos aspectos relevantes del periodo:

- **Departamento Riesgos del Trabajo:**

- Proyecto Ventanilla Única de Inversión VUI: El Gobierno de la República mediante Decreto Ejecutivo N°40035-MP-COMEX, acordó crear una plataforma que simplifique y agilice los procesos más importantes del país; en consecuencia, PROCOMER lidera el desarrollo de dicha plataforma, siendo que el Departamento de Riesgos del Trabajo finalizó el Convenio de Cooperación Interinstitucional INS-PROCOMER, y actualmente el proyecto está en la fase de programación por parte de los desarrolladores del software de VUI, siendo que gracias a los esfuerzos en este tema, el INS alcanzó el Galardón Plata otorgado por la Promotora de Comercio Exterior.
- Transmisión en vivo por Facebook: Se realizó la emisión del I programa relacionado con Riesgos del Trabajo desde Facebook Live, permitiendo que distintos patronos y la población en general, tuviera la facilidad de contar con información de primera mano con respecto a la administración de su seguro y además pudieran consultar distintas inquietudes que tienen con regularidad. El total de personas alcanzadas en esta sesión fue de 6693, un total de 707 interacciones durante la transmisión, 82 reacciones y 12 mensajes por inbox.
- Comunicación masiva por CRM: Se utilizó la plataforma CRM para realizar comunicados masivos a la base de contactos asociada al sistema RT Virtual. Esta acción obtuvo un alcance de 122.871 direcciones de correo electrónico, por lo que contribuye a centralizar las consultas respecto a los cambios o temas que son tendencia a la dirección consultasrt@ins-cr.com.
- Capacitación Externa: Se efectuaron 122 actividades de capacitación – impartido por Jefaturas o mandos medios -. exclusivamente para clientes del Seguro de Riesgos del

Trabajo y Seguro Obligatorio para los Vehículos Automotores, a la cual asistieron en promedio 25 participantes por actividad, para un total de más de 3.000 participantes.

- Se realizó el estudio de casos no asegurados del SOA ocurridos durante el año 2018, donde se determinó que se presentaron 1.481 casos, por un costo total de prestaciones de ¢2.318 millones.
- Se realizó la campaña informativa de casos no asegurados, que tiene por objetivo atender un requerimiento de la SUGESE, aunado al deber del INS por promover el adecuado aseguramiento de los trabajadores.
- **Departamento de Gestión Operativa y SOA**
 - Se planificó y ejecutó el Cobro del Derecho de Circulación 2020, y al 31/12/2019 lo recaudado fue de ¢232.560.551.720.00 (1.286.786 transacciones, sin incluir seguros autoexpedibles), lo cual refleja un crecimiento en la recaudación de un 3.19% con relación al año anterior.
 - Para el 2019 se contó con 63 recaudadores y 2.327 cajas de recaudación.
 - Se agilizó el cobro de los derechos de circulación con factura electrónica y el IVA, lo que permitió la remisión de factura electrónica a los propietarios de vehículos.
 - Se mejoraron los procesos y controles para revisión y contabilización de remesas, para recibirlas de manera digital.
 - Se llevó a cabo la contribución al proyecto país “Tramite ya” donde se pretende la creación de un expediente único para el trámite de inscripción de vehículos.
 - En virtud de la Jornada Mundial de la Juventud realizada en Panamá (enero 2019), por medio de mejoras en los sistemas tecnológicos, se agilizaron los trámites cobratorios (vía web) de pólizas turistas en los puestos fronterizos.

- Se implementó el pago del Derecho de Circulación sin RTV por medio de la página web del INS con el fin de facilitar este tipo de pago a los usuarios.
- Con relación a la aceptación de casos, para el régimen de RT, se tramitaron un total de 127.948 casos (11.285 fueron referidos a la CCSS o al SOA), sobre los casos del Régimen SOA se tramitó un total de 41.145 casos (2.863 casos declinados) y con respecto a Seguros Comerciales se atendieron 14.441 casos. Asimismo, se detectaron 5.653 casos no asegurados.
- **Departamento de Gestiones Económicas Obligatorias**
 - Se logró efectuar la revisión del aumento de rentas del período 2019 (Acuerdo de Junta Directiva 9527-XII), haciéndolo efectivo con el pago de renta de setiembre (retroactivo desde enero del 2019) por la suma de ₡165.830.000,00.
 - Durante el periodo 2019, las indemnizaciones a trabajadores y beneficiarios por Riesgos del Trabajo ascendió a ₡20.206.386.174,00.
 - En atención al Acuerdo de Junta Directiva 9558-XIII, para los rentistas total permanente y grandes inválidos, se implementó el requerimiento de “plus flexible” en el sistema AS400 RT, que beneficia a 96 rentistas por un monto total de ₡14.723.716,15.
 - Se logró automatizar las cuentas médicas de proveedores (C.C.S.S. entre otros) y RSS, con lo que se ejecutó una reducción importante sobre la impresión de papelería.
 - En mayo 2019 dio inicio al plan piloto de factura digital de la C.C.S.S, que permite consulta directa de los documentos en el sistema de dicha Institución, generando ahorro en espacio físico (se dejó de recibir 9.000 documentos por mes).
 - En diciembre se realizó el pago del aguinaldo a 4.273 rentistas con declaración de incapacidad total permanente, gran invalidez, beneficiarios y algunos con incapacidad parcial, lo que representó un monto adicional a la renta mensual de ₡747.443.308,00.

- **Departamento de Promoción y Prevención**

- Programa para Empresas Prioritarias: Se logró el abordaje de 145 empresas, los principales sectores abordados fueron agricultura, comercio, construcción e industria, con esto se logró beneficiar a más de 17,000 trabajadores, hubo un 23% menos de costos asociados, que representan aproximadamente ₡223.948.017 y en valor absoluto alrededor de 974 lesionados menos comparado con el periodo anterior.
- Programa de Prevención por factores psicosociales: Se logró una participación de 13 entidades (principalmente de Municipalidades) en el programa.
- Programa de atención de solicitudes de clientes: Se atendieron 435 solicitudes de clientes en el año 2019, beneficiando a más de 25.000 mil trabajadores.
- Programa Investigación de accidentes graves y fatales: Se reportó un total de 232 accidentes graves y fatales de los cuales se logró la investigación de 230, de los cuales 15 correspondieron a accidentes fatales.
- Programa Estrés Térmico por Calor: se logró la implementación en 56 empresas de distintos sectores económicos con alcance a todo el país, beneficiando a 24.000 trabajadores. Dentro de los sectores abordados el principal fue el sector agrícola seguido del sector construcción.
- Programa de Seguridad Vial Empresarial: se implementó en 100 empresas, distribuidas en todo el país y por regiones abordando los sectores de transporte, comercio e industria, alcanzándose el beneficio de aproximadamente 10.200 colaboradores de esos sectores. Adicionalmente se realizaron 34 actividades de capacitación a empresas beneficiando aproximadamente a 1.418 personas trabajadoras y expuestas al riesgo de accidente de tránsito.
- Programa de Promoción y prevención de la seguridad vial: este programa desarrolló 51 actividades abarcando un total de 9.556 personas, cuyo objetivo es contribuir con la disminución de accidentes de tránsito en las zonas prioritarias, a saber, Puntarenas, Nicoya, Pérez Zeledón, Desamparados, Alajuela, San Carlos, Pococí y San José. Con

la ayuda del programa hubo una disminución de 433 lesionados menos que en el 2018, lo que sugiere un ahorro estimado de ₡1.416.386.632 por la no atención de estas personas.

- Programa de prevención municipal: como un plan piloto se inició con la puesta en marcha de un plan de seguridad vial dirigido a los gobiernos locales, con el fin de que al igual que el plan empresarial se le brindarán herramientas a estas entidades para que puedan mejorar la gestión vial en sus comunidades.

Producto de esta iniciativa se logró trabajar con 17 municipalidades, las mismas fueron elegidas por el Departamento de Inteligencia Estratégica de la RSS por ser las de mayor cantidad de personas accidentadas en motocicleta y además se sumaron las identificadas con mayor accidentabilidad y muertes en carretera. Las municipalidades que participaron de este programa son: Puntarenas, Nicoya, San José, Alajuela, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, Desamparados, Heredia, San Isidro de Heredia, Turubares, Dota, Cañas, Esparza, Montes de Oro, Orotina y Bagaces.

- Congreso de Seguridad Vial: Se realizó el I Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Segura bajo el tema “Retos de la Seguridad Vial para la Costa Rica del Bicentenario”, en este se logró reunir a 150 personas representantes de 85 empresas e instituciones, dado que se contó con expositores de empresas y organizaciones, como: Holcim, Cemex, Alimentos Pro-Salud, Vitec, AED, Lanamme, UCR, COSEVI, RTV, Municipalidad de Heredia, CTN 43, Policía de Tránsito, RSS.
- Programa Líderes de la prevención: Se llevó el programa a 241 escuelas, beneficiando a un total de 6.657 niños.
- Programa Jóvenes: La meta propuesta fue de 30 colegios la cual se cumple al 100%, se logró llevar el mensaje de prevención a un total de 965 adolescentes.
- Programa para adultos mayores: Se realizaron 05 actividades y en ellas se logró la participación de 479 adultos mayores, la meta se cumplió al 100%.

- Pollitos en Gira: Se realizó el programa piloto llamado “Pollitos de Gira”, el cual consiste en trasladar a niños de escuelas de bajos recursos de todo el país a realizar una gira educativa al Museo del Jade y a Kidzania, también realizan visitas guiadas a los estadios de fútbol Ricardo Saprissa y Alejandro Morera Soto. De esta gira participaron 11 escuelas con un total de 274 estudiantes.
- Otras actividades: Se participó en 11 actividades de prevención dirigidas a niños entre ellas el campamento de bomberos, día del Niño del Hospital San Rafael de Alajuela, Maratón Pura Vida y la inauguración de Centros de Salud de la RSS, entre otras.
- Ferias de Salud: Se realizaron 18 ferias de salud, 2.391 tamizajes y se entregaron un total de 1.722 chequeos médicos en las zonas de mayor prioridad por las patologías de cáncer de mama, cáncer de próstata y enfermedad cardiovascular. Adicionalmente, se realizaron 35 actividades como ferias de salud y charlas de salud que beneficiaron a más de 800 personas.

f) Nuestro 95 Aniversario

Por 95 años el INS ha sido parte del desarrollo y crecimiento de Costa Rica, por lo tanto, ha sido cimentada sobre los pilares y valores de la sociedad costarricense y mediante nuestros productos se han respaldado los más importantes proyectos de las familias y empresarios.

En los últimos años hemos conseguido un incremento sostenido en las utilidades de la empresa, producto de una serie de acciones que buscan la sostenibilidad financiera del negocio y mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Para ello, se han emprendido una serie de esfuerzos que han contemplado desde el rediseño de productos hasta nuevas estrategias, por ejemplo, en la cartera de inversiones de la empresa, que es un componente fundamental en nuestra gestión.

Gracias al esfuerzo de los colaboradores y otras partes interesadas como los intermediarios, el INS es hoy la empresa financiera más grande y sólida de Centroamérica.

Es ello que, para agradecer a las familias costarricenses el trabajo conjunto y como parte de las actividades para conmemorar el 95 Aniversario, el INS realizó un Megaconcierto en el mes de octubre 2019, con la participación de más de 20 artistas nacionales, para lo cual, previamente reunió a más de 30 personalidades para promover juntos un mensaje de paz y optimismo.

Así nació la canción La Paz es mi Bandera; escrita por Jaime Gamboa y musicalizada por Edín Solís deÉditus y en laque participaron artistas como Debi Nova, Luis Montalbert, Pedro Capmany, Daniela Rodríguez de Malpaís, Humberto Vargas, Éditus, entre otros.

La canción llegó a diferentes comunidades en un evento denominado La Gira de la Paz. En total el INS realizó 7 conciertos en Centros Cívicos y parques de Jacó, Desamparados, Heredia, Grecia, Pérez Zeledón, Limón y Nicoya.

El gran cierre de esta Gira se llevó a cabo el 26 de octubre en la Plaza de la Democracia, en un concierto totalmente gratuito y para toda la familia.

Asimismo, la Junta de Protección Social mediante el sorteo de los chances del martes 22 de octubre 2019 conmeró el 95 aniversario de nuestra institución.

g) Patrocinios

Durante el periodo 2019, por parte de la Dirección de Mercadeo y la Unidad de Sostenibilidad (adscriba a la Subdirección de Planificación), gestionaron patrocinios con diferentes entidades a saber:

Tabla N°14
Dirección de Mercadeo - Patrocinios año 2019

Entidad solicitante	Detalle del patrocinio	Tipo de solicitud	Monto		Fecha	
			Colones	Dólares	Desde	Hasta
Asociación de Desarrollo Integral de San Gerardo de Rivas de Pérez Zeledón	Carrera Internacional de Montaña "Cerro Chirripó" y Carrera de Montaña "Chirripó al Límite".	Efectivo/Póliza	₡ 2.687.117,00		23/2/2019	23/2/2019

Fundación Amigos Pro Mejoras del Teatro Nacional	Exposición titulada "Jiménez Deredia en San José, la fuerza y la universalidad de la esfera"	Efectivo/Póliza		\$ 51.470,00	20/2/2019	14/7/2019
Fundación de Parques Nacionales	"V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN)"	Efectivo		\$ 20.000,00	1/4/2019	3/4/2019
Sapriisa de Corazón Rsa Sociedad Anónima Deportiva	Patrocinio del Equipo Masculino de Primera División "Deportivo Sapriisa", para los Torneos de Fútbol de UNAFUT 2019 – 2020	Efectivo/Póliza		\$ 70.500,00	1/2/2019	1/2/2020
Asociación Liga Deportiva Alajuelense	Patrocinio para los torneos de fútbol, comprendidos entre febrero del año 2019 y diciembre del año 2024	Efectivo/Póliza		\$ 70.000,00	1/2/2019	1/12/2024
Fundación Mujer	"ExpoPYME 2019: "Negocios que hacen país", mismo que tuvo lugar los días 28, 29 y 30 de junio 2019"	Efectivo		\$ 20.000,00	28/6/2019	30/6/2019
Fundacion Ayudenos Para Ayudar (Fapa)	Exposición titulada "Viacrucis: la pasión de Cristo"	Póliza		\$ 37.922,00	19/7/2019	20/10/2019
Fundacion Arte y Cultura para el Desarrollo	Exposición Festival Flores de la Diáspora Africana	Efectivo		\$ 10.000,00	23/8/2019	1/9/2019
Federación Costarricense de Ciclismo	Vuelta Internacional a Costa Rica	Efectivo		\$ 60.000,00	16/12/2019	25/12/2019
Fundacion Bomberos Por Siempre de Costa Rica	Media Maratón Pura Vida	Efectivo		\$ 75.000,00	8/9/2019	8/9/2019

Sociedad de Socorro Mutuo para los Funcionarios de la Guardia de Asistencia Rural y Civil	V Edición de la Carrera de la Fuerza Pública "Cuidémonos Juntos"	Efectivo		\$ 2.000,00	17/11/2019	17/11/2019
La Municipalidad del Cantón de San José	Fiestas de San José	Efectivo	₡ 6.661.000,00		1/12/2019	5/1/2020
Alianza Cooperativa Internacional	"XXI Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas"	Efectivo	₡ 5.000.000,00		18/11/2019	20/11/2019
Banda Municipal de Zarcero	Participación en el Rose Parade	Efectivo/Póliza		\$ 2.000,00	24/12/2019	7/1/2020
Municipalidad de Pérez Zeledón	Festival Luces del Valle	Efectivo	₡ 5.000.000,00		7/12/2019	7/12/2019
Cámara de Industrias	World Business Forum	Efectivo		\$ 10.000,00	4/10/2019	5/10/2019
Grupo Q	Congreso Isuzu	Efectivo		\$ 5.000,00	6/11/2019	6/11/2019
Escuela Chimirol	Trail Run 2019	Efectivo	₡ 400.000,00		27/10/2019	27/10/2019
Colegio de Ciencias Económicas	Congreso Desafíos y Propuestas de Solución en Materia Económica en Costa Rica	Efectivo		\$ 40.000,00	16/10/2019	18/10/2019
La Liga Run	Carrera de la Liga	Póliza	₡2.000.000,00		22/9/2019	22/9/2019
Francy Jenny Méndez Suanca **	Patrocinio de atleta	Efectivo		\$ 2.000,00	1/2/2020	31/7/2020

** Se aprobó en el año 2019, pero se ejecuta en el periodo 2020.

Fuente: DM-00383-2020 del 13 de febrero 2020

Tabla N°15

Unidad de Sostenibilidad - Patrocinios año 2019

Entidad solicitante	Detalle del patrocinio	Tipo de solicitud	Monto		Fecha	
			Colones	Dólares	Desde	Hasta
Asociación Libros para Todos S.A.	Campaña Libros para todos	Efectivo	₡30.000.000,00		No aplica	No aplica
Asociación Colectivo Diversidad	Monólogo "El Salto"	Efectivo		\$3.000,00	No aplica	No aplica

Cámara Nacional de Ecoturismo (CANAECO)	Conferencia Internacional Turismo Sostenible: "Planeta, Personas, Paz"	Efectivo		\$19.000,00	No aplica	No aplica
Alianza Empresarial para el Desarrollo	Taller: "Elaborando Planes Empresariales para la Reducción de Riesgos de Desastres"	Efectivo		\$9.000,00	No aplica	No aplica
Funcación PymeLabs	Libro: "Costa Rica con Ojos de Mujer"	Efectivo		\$20.000,00	No aplica	No aplica
Centro para la Sostenibilidad Urbana (CPSU)	IV Foro Mundial de Ciudades Bajas en Carbono	Efectivo		\$30.000,00	No aplica	No aplica
Green Mechanics S.A. (Susty)	Desarrollo de la segunda versión de la plataforma "Hogar Azul"	Efectivo		\$5.000,00	No aplica	No aplica
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)	Taller "Elaborando Planes Empresariales para la Reducción del Riesgo de Desastres"	Efectivo		\$9.000,00	No aplica	No aplica
ASOCAR	Evento conmemorativo del Día Mundial del Corazón	Efectivo		\$3.955,00	No aplica	No aplica

Fuente: Unidad de Sostenibilidad

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

2.2.1. Recursos Financieros

2.2.1.1. Ingresos

En la tabla siguiente, se detalla la composición de los ingresos obtenidos por la institución para el periodo 2019. Asimismo, se presenta un comparativo entre los ingresos presupuestados y los ejecutados.

Tabla N°16
Ingresos INS Inversiones SAFI S.A.
A diciembre del 2019
(miles de colones)

INGRESOS CORRIENTES	Ingresos Presupuestados	Ingresos Ejecutados	Variación absoluta
Servicios Financieros y de Seguros			
Servicios Financieros	1,460,589,872.34	1,732,688,220.21	- 272,098,347.87
Renta de Activos Financieros			
Intereses sobre títulos valores			
Intereses sobre títulos valores del Gno. Central	751,918,535.08	1,173,844,871.72	- 421,926,336.64
Otra renta de Activos Financieros			
Diferencias de Tipo de Cambio	2,802,227.94	66,853,971.93	- 64,051,743.99
Otros Ingresos No Tributarios			
Ingresos varios no especificados	-	219,678,833.53	- 219,678,833.53
Financiamiento			
Superavit libre			-
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	2,215,310,635.36	3,193,065,897.39	- 977,755,262.03

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 13/02/2020)

De conformidad la información anterior, se logra apreciar que los ingresos ejecutados superaron a los ingresos presupuestados en la suma de ¢977.75 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.

2.2.1.2. Egresos

Por su parte, tal y como se aprecia en la tabla siguiente, los egresos ejecutados fueron menores a los egresos presupuestados por un monto de ¢636.53 millones, equivalente a una ejecución del 71.27% del total presupuestado para el año 2019.

Tabla N°17
Gastos INS Inversiones SAFI S.A.
A diciembre del 2019
(miles de colones)

DETALLE	Egresos Presupuestados	Egresos Ejecutados	Variación absoluta
GRUPO 00. REMUNERACIONES			
Total Remuneraciones	¢875,925,912.80	¢693,882,955.40	¢182,042,957.40
GRUPO 1. SERVICIOS			
Total Servicios	¢1,181,583,830.57	¢825,432,804.46	¢356,151,026.11
GRUPO 2. MATERIALES Y SUMINISTROS			
Total Materiales y Suministros	¢7,890,000.00	¢5,355,111.80	¢2,534,888.20
GRUPO 5. BIENES DURADEROS			
Total Bienes Duraderos	¢11,320,900.00	¢0.00	¢11,320,900.00
GRUPO 6. TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
Total Transferencias Corrientes	¢103,789,991.99	¢54,112,865.25	¢49,677,126.74
GRUPO 9. CUENTAS ESPECIALES			
Total Cuentas Especiales	¢34,800,000.00	¢0.00	¢34,800,000.00
TOTAL EGRESOS	¢2,215,310,635.36	¢1,578,783,736.91	¢636,526,898.45

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

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 adjunta el Balance de Situación y Estado de Resultados de INS Inversiones SAFI S.A. a diciembre del 2019:

Tabla N°18
Balance General a diciembre 2019
-miles de colones-

CUENTA	Dic-19	Dic-18	VAR %
ACTIVO	15,378,237,944	13,519,752,175	13.75%
Efectivo en caja, bancos y depósitos	349,950,354	251,520,523	39.13%
Valores Negociables	14,432,122,729	12,667,420,674	13.93%
Otros Activos corrientes	457,321,118	497,471,716	-8.07%
Activos No corrientes	138,843,744	103,339,261	34.36%
PASIVO	552,563,760	742,148,760	-25.55%
Cuentas por Pagar (Recompras)	-	506,426,951	-100.00%
Cuentas por Pagar, Neto	303,547,224	208,903,728	45.30%
Otros Pasivos	249,016,536	26,818,081	828.54%
PATRIMONIO	14,825,674,184	12,777,603,414	16.03%
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.	438,864,411	-118,136,951	-471.49%
Reserva legal	514,219,767	458,077,121	12.26%
Utilidades acumuladas	7,256,734,817	6,190,024,555	17.23%
Utilidad del Período	1,492,646,783	1,124,430,284	32.75%

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

Tabla N°19
Estados de Resultados Acumulado a diciembre 2019
-miles de colones-

CUENTA	Dic-19	Peso relativo %	Dic-18	VAR Absoluta
INGRESOS				
Ingresos Operativos	1,732,688,220	54.26%	1,657,371,341	75,316,879
Ingresos Financieros	1,393,523,705	43.64%	1,055,392,493	338,131,213
Otros Ingresos	66,853,972	2.09%	48,246,145	18,607,827
Total Ingresos	3,193,065,897	100.00%	2,761,009,979	432,055,919
GASTOS				
Gastos de Personal	707,226,297	46.21%	674,192,177	33,034,120
Gastos Generales	612,458,843	40.02%	610,945,329	1,513,514
Gastos Financieros	159,723,826	10.44%	202,690,233	-42,966,407
Participaciones Legales	51,074,689	3.34%	38,658,843	12,415,846
Total Gastos	1,530,483,655	100.00%	1,526,486,582	3,997,072
Utilidad antes de Impues:	1,662,582,243	100.00%	1,234,523,396	428,058,846
Impuesto de Renta	169,935,459	100.00%	110,093,112	59,842,347
Utilidad Neta	1,492,646,783	100.00%	1,124,430,284	368,216,499

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

2.2.1.3. Resultados para el año 2019

Al cierre de diciembre del 2019 INS Inversiones alcanza utilidades netas por la suma de ₡1,492.65 millones, lo cual representó ₡368 millones más que en el año anterior, equivalente a un 32.00%.

De conformidad con la información anterior, y tal como se observa en el Cuadro 3, INS Inversiones SAFI S.A. se ubica en la tercera 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 46.75%.

Tabla N°20
Comparativo de Utilidades al mes de diciembre 2019
en millones de colones

Entidad	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad Neta	Margen utilidad
BCR	10,668.10	9,407.09	7,203.31	2,203.78	23.43%
BN SAFI	8,833.34	6,504.23	4,339.30	2,164.93	33.29%
INS INVERSIONES	14,825.67	3,193.07	1,700.42	1,492.65	46.75%
IMPROSA	2,408.69	5,590.21	4,339.68	1,250.53	22.37%
POPULAR	7,337.61	5,093.59	3,898.39	1,195.20	23.46%
MULTIFODOS	3,635.86	5,079.84	4,219.62	860.22	16.93%
BAC	4,847.10	3,045.49	2,669.50	375.98	12.35%
VISTA	1,598.20	2,789.29	2,646.59	142.70	5.12%
SCOTIA	1,190.67	676.08	541.55	134.53	19.90%
PRIVAL	713.14	1,190.32	1,094.07	96.25	8.09%
BCT	620.12	483.23	416.99	66.24	13.71%
MUTUAL	1,254.27	377.59	325.69	51.90	13.75%
SAMA SAFI	884.31	492.72	464.01	28.71	5.83%
ALDESA	468.77	1,038.50	1,130.54	-92.04	-8.86%
INDUSTRIA	59,285,862.02	44,961,251.12	34,989,679.70	9,971,571.42	22.18%

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

2.2.2. Talento Humano

Al 31 de diciembre del 2019, INS Inversiones SAFI administró una planilla de 17 colaboradores distribuidos entre los diferentes departamentos:

Tabla N°21
Colaboradores INS Inversiones SAFI S.A.
Periodo 2019

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores
Asistenciales	6
Encargados y/o Supervisores	4
Profesionales	3
Jefes	2
Gerenciales	2
Total de colaboradores	17

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

2.2.3. 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 2019:

Tabla N°22
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-00085-2020 del 13/02/2020)

2.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

2.3.1. 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.

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 el siguiente cuadro, representa el 97% 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 "Obligaciones con Entidades Financieras (MIL-BICSA)" de ¢33.895.82 millones y un incremento de la cuenta "Recompras y Cuentas por Pagar neto" de ¢15.171.02 millones con respecto al mismo periodo del 2018.

Tabla N°23
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Balance General al 31 de diciembre 2019
(Cifras en millones de colones)

	2015	2016	2017	2018	2019	PESOS PORCENTUALES				
						2016	2017	2018	2019	
ACTIVO										
Disponibilidades de efectivo	47	106	27	1 077	40	0%	0%	1%	0%	
Valores Negociables e intereses por cobrar	51 608	65 899	89 760	117 572	112 713	97%	98%	96%	97%	
Otros Activos	2 231	2 224	1 620	4 222	3 212	3%	2%	3%	3%	
TOTAL DE ACTIVOS	53 886	68 229	91 408	122 871	115 965					
PASIVO Y PATRIMONIO										
PASIVO										
Recompras y otras cuentas por pagar	28 453	39 979	61 647	91 756	72 167	98%	99%	99%	96%	
Otros Pasivos	1 357	818	507	939	3 187	2%	1%	1%	4%	
TOTAL PASIVOS	29 811	40 798	62 153	92 695	75 354					
PATRIMONIO										
Capital Social	13 420	13 420	13 420	13 420	13 420	49%	46%	44%	33%	
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	-45	-331	-940	-2 799	982	-1%	-3%	-9%	2%	
Reserva legal	1 380	1 380	1 563	1 698	1 837	5%	5%	6%	5%	
Utilidades	9 320	12 963	15 211	17 858	24 372	47%	52%	59%	60%	
TOTAL PATRIMONIO	24 075	27 432	29 254	30 176	40 612					
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	53 886	68 230	91 408	122 871	115 965					
TASA INTERANUAL DE CRECIMIENTO DEL PATRIMONIO						14%	7%	3%	35%	

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

A nivel patrimonial, en el cuadro anterior se muestra que la partida de "Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv." presenta un incremento de ¢3.781.67 millones en la Valoración de la Cartera de Inversiones, pasando de -¢2.799.30 millones a ¢982.36 millones dado por las condiciones de precios en el mercado durante el periodo 2019.

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 2019 la cuenta de patrimonio de INS Valores asciende a ¢40.612 millones.

Tabla N°24
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Comparativo de Patrimonio y Utilidades
Para los periodos del 2015 al 2019
(Cifras en millones de colones)

Puesto de Bolsa	2015	2016	2017	2018	2019	ACUM	Dif	PATRIMONIO
1 INS	4 268	3 656	2 695	2 781	6 600	20 000	-	40 612
2 BCR	2 537	2 935	2 780	2 518	2 744	13 515	6 485	23 494
3 POPULAR	3 281	2 568	1 711	978	4 736	13 275	6 725	34 837
4 BNCR	2 598	2 423	1 659	1 685	2 456	10 821	9 179	17 624
5 BAC	1 125	1 284	1 591	1 496	1 950	7 446	12 553	15 845
6 Davivienda	666	842	718	1 820	1 349	5 395	14 604	6 967
7 MUTUAL	765	620	911	1 076	1 521	4 894	15 106	8 127
8 BCT	688	678	578	202	899	3 044	16 955	2 529
9 MERCADO	888	690	799	406	215	2 998	17 002	5 868
10 SAMA	306	446	656	657	329	2 394	17 605	4 999
11 ACOBO	298	269	283	140	147	1 136	18 863	4 621
12 CITI	144	145	141	229	381	1 040	18 960	2 954
13 IMPROSA	88	151	319	163	168	888	19 111	1 401
14 LAFISE	6	58	43	181	126	414	19 586	1 312
15 PRIVAL	11	64	314	361	154	181	19 818	2 034
16 SCOTIA	-	-	-	-	-	-	20 000	-
17 ALDESA	-	172	14	-	879	-	722	20 722
TOTAL INDUSTRIA	17 670	17 000	15 184	13 971	22 894	86 719		174 246
% peso PUBLICOS	72%	68%	58%	57%	72%	66%		67%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

En lo que respecta a utilidades, INS Valores ha encabezado el ranking a nivel del mercado bursátil costarricense durante los últimos años tal como se muestra en el cuadro N°2. Para el periodo 2019 se presentó una diferencia bastante amplia de ₡1.614 millones con respecto al segundo lugar. En términos acumulados, de la misma forma mantiene su liderazgo con una diferencia de ₡6.485 millones en relación con el segundo lugar.

- Estado de Resultados

Como puede apreciarse, la estructura de ingresos de la empresa muestra un balance adecuado entre ingresos de operación y el margen financiero generado por la cartera propia.

En lo que respecta a los resultados acumulados del periodo 2019, son satisfactorios, especialmente a nivel de comisiones ya que, debido a las condiciones del mercado y la gestión institucional, se presenta un incremento de un 82%, es decir, ₡1.836 millones con respecto al año anterior. En cuanto al Margen Financiero Neto la variación neta fue de un 99% mayor que el periodo 2018, para un monto total de ingresos netos de ₡5.799 millones más que el periodo anterior.

Tabla N°25
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Estado de Resultados al 31 de diciembre 2019
(Cifras en millones de colones)

	2015	2016	2017	2018	2019	Variaciones interanuales			
						2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
INGRESOS									
Comisiones y otros ingresos operativos	4 380	3 961	2 857	2 252	4 088	-10%	-28%	-21%	82%
Margen Financiero, Neto	4 249	3 463	3 045	4 020	7 984	-18%	-12%	32%	99%
TOTAL INGRESOS	8 629	7 424	5 902	6 272	12 071	-14%	-21%	6%	92%
GASTOS									
Gastos de Personal	2 468	2 471	2 242	2 025	2 617	0%	-9%	-10%	29%
Gastos No Personales	1 233	979	846	1 272	1 389	-21%	-14%	50%	9%
TOTAL GASTOS	3 701	3 450	3 088	3 297	4 006	-7%	-10%	7%	22%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	4 928	3 975	2 814	2 975	8 065	-19%	-29%	6%	171%
Impuesto sobre la renta	660	320	119	194	1 466	0%	0%	0%	0%
UTILIDAD NETA	4 268	3 655	2 695	2 781	6 600	-14%	-26%	3%	137%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

Es importante indicar que mediante oficio INOVA-GG-036-2020 del 13 de febrero del 2020, INS Valores remitió a la Contraloría General de la República, el “Informe de Liquidación y Evaluación Presupuestaria del Ejercicio 2019”, avalado por la Junta Directiva de INS Valores según Acuerdo 627-V del 04 de febrero del 2020.

2.3.2. 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 seis clasificaciones de puestos: gerencial, ejecutivo, profesional, técnico, operacional y fiscalización superior. Al cierre del periodo 2019 el equipo de talento humano

estaba conformado por 64 colaboradores (2 plazas en proceso de contratación), cuya categorización se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla N°26
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Talento Humano al 31 de diciembre 2019

Clase de Puesto	Cantidad de Colaboradores
Gerencial	4
Ejecutivo	6
Profesional	36
Técnico	9
Operativo	8
Fiscalización Superior	1
Total general	64

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

2.3.3. Recursos Materiales

INS Valores se ubica en el mezanine 1 del Edificio principal del INS cuyas instalaciones son propiedad de Casa Matriz y son arrendadas a dicha Institución a través de 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. En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los activos con los que cuenta INS Valores.

Tabla N°27
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Activos al 31 de diciembre 2019

Descripción	Saldos al 2018	Adiciones	Retiros	Traslados	Saldos al 2019
Mobiliario y equipo de oficina	₡ 39 624 463	₡ 97 000	₡ -	₡ -	₡ 39 721 463
Equipo de cómputo	₡ 612 471 721	₡ 23 966 994	-₡ 178 028 857	₡ -	₡ 458 409 858
Equipo de comunicación	₡ 241 055 748	₡ 24 871 050	-₡ 29 810 036	₡ -	₡ 236 116 763
Subtotal	₡ 893 151 933	₡ 48 935 044	-₡ 207 838 892	₡ -	₡ 734 248 084
Depreciación acumulada	- 622 247 015	- 90 225 833	207 838 892	-	- 504 633 955
Total	<u>₡ 270 904 918</u>	<u>-₡ 41 290 789</u>	<u>₡ -</u>	<u>₡ -</u>	<u>₡ 229 614 129</u>

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

2.4. INS Servicios S.A.

2.4.1. Recursos Financieros

En la siguiente tabla se muestra el estado de resultados, correspondiente al 31 de diciembre 2019:

Tabla N°28
Estado de Resultados INS Servicios, S.A.
Al 31 de diciembre del 2019
En miles de colones sin céntimos

	2018
Ingresos financieros	410.420.326
Gastos financieros (-)	104.738.295
Utilidad (pérdida) por resultados financieros	305.682.031
Ingresos operativos diversos (+)	22.101.649.604
Gastos por estimación deterioro de activos (-)	64.751.918
Gastos operativos diversos (-)	5.890.899.856
Gastos de administración (-)	15.116.561.166
Utilidad (pérdida) neta de impuestos y participaciones	1.335.118.695
Impuestos y participaciones sobre la utilidad (-)	420.277.656
Utilidad (pérdida) neta del período	914.841.039

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

Tabla N°29
Balance de Situación INS Servicios, S.A.
Al 31 de diciembre del 2019
En miles de colones sin céntimos

	2019
Activo	
Disponibilidades	442.017.262
Efectivo	3,050,000
Depósitos a la vista en entidades financieras del país	438,967,262
Inversiones en instrumentos financieros	5,907,848,113
Comisiones, primas y cuentas por cobrar	4,200,771,909
Bienes realizables	146,206,301
Bienes adquiridos o producidos para la venta	78,827,185
(Estimación por deterioro de bienes realizables)	- 78,827,185
Bienes muebles e inmuebles	266,064,244
Otros activos	712,178,486
Gastos pagados por anticipado	23,077,050

Cargos diferidos	195,122,680
Activo intangible	493,631,106
Otros activos restringidos	347,650
Total activo	11,675,086,315
Pasivos	
Cuentas por pagar y provisiones	3,578,105,626
Patrimonio	
Capital social	4,139,481,000
Ajustes al Patrimonio	37,722,535
Reservas patrimoniales	187,777,723
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	2,817,158,392
Resultado del período	914,841,039
Total pasivo y patrimonio	11,675,086,315

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

De acuerdo con la evaluación realizada por los auditores externos, la opinión es favorable en el periodo 2019. La firma que audita a INS Servicios es KPMG.

2.4.2. Ejecución Presupuestaria

Las organizaciones como actores de un medio económico en el cuál 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.

En términos de ejecución presupuestaria, durante el período 2019, INS Servicios alcanzó un promedio de ejecución del 93% de ingresos y un 85% de ejecución del gasto. La asignación de recursos y su respectiva ejecución se muestra a continuación:

Tabla N°30

Ejecución Presupuestaria Ingresos INS Servicios, S.A.
Al 31 de diciembre del 2019
Datos en millones de colones

Partida	Período 2019		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
Ingresos Corrientes	24 696,2	22 860,7	93%
Ingresos de Capital	-	-	-
Recursos Vigencias Anteriores	231,7	231,7	100%
Total Ppto Ingresos	24 927,8	23 092,4	93%

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

El principal ingreso para INS Servicios corresponde a la venta de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros. Generalmente este ingreso, sin considerar ingresos por aportes de capital o utilización de superávit de períodos anteriores, representa aproximadamente el 95% de los ingresos ejecutados durante el período 2019.

Tabla N°31

Ejecución Presupuestaria Gastos INS Servicios, S.A.
Al 31 de diciembre del 2019
Datos en millones de colones

Partida	Período 2019		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
0 Remuneraciones	15 032,9	13 322,0	89%
1 Servicios	8 902,4	7 075,8	79%
2 Materiales y Suministros	189,8	72,2	38%
3 Intereses y Comisiones	-	-	-
4 Activos Financieros	-	-	-
5 Bienes Duraderos	476,9	351,5	74%
6 Transferencias Corrientes	321,3	277,7	86%
7 Transferencias de Capital	-	-	-
8 Amortización	-	-	-
9 Cuentas Especiales	4,5	-	0%
Total Ppto Gastos	24 927,8	21 099,1	85%

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

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 y personales). Asimismo, se invierte en bienes duraderos y desarrollo de proyectos.

En términos de ocupación de plazas, se alcanza un promedio de ocupación del 89,78% (esto considerando las plazas ocupadas al cierre de cada período presupuestario). En la siguiente tabla se muestra su ejecución:

Tabla N°32
Ocupación de Plazas INS Servicios, S.A.
Período 2019

Ocupación de Plazas	Plazas Aprobadas	Plazas Ocupadas	% Ocupación
Diciembre 2019	1527	1371	89,8%

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

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

2.5.1. Recursos Financieros

Los ingresos de operación de la RSS para el 2019 ascendieron a ₡37.319,8 millones, lo que representa un incremento de 18,07% con respecto al 2018. Estos ingresos representan el 99.6% de los ingresos totales de la Subsidiaria, y corresponden, principalmente, a los servicios médicos prestados en el Tercer Nivel de Atención y al cobro de la planilla del personal dedicado en los centros médicos de salud, sean regionales o referenciales.

En resumen, el estado de resultados integral al 31 diciembre de 2019, con la comparación al 2018, puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla N°33
Estado de resultados integral (resumen)
Montos expresados en colones costarricenses

Rubro	2019	2018 <i>(Reestructurado)*</i>
Ingresos de operación		
Ingresos por servicios prestados	3 406 443 519	3 096 863 401
Ingresos por servicios hospitalarios	30 666 769 987	24 743 454 413
Ingresos por servicios subcontratados	2 986 225 154	3 741 167 107
Otros ingresos operativos	260 459 857	26 754 951
Total otros ingresos de operación	37 319 898 517	31 608 239 872
Gastos de operación		
Por comisiones por servicios	36 371 053	961 747
Otros gastos operativos	96 937 789	8 828 800
Total otros gastos de operación	133 308 842	9 790 547
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	37 186 589 675	31 598 449 325

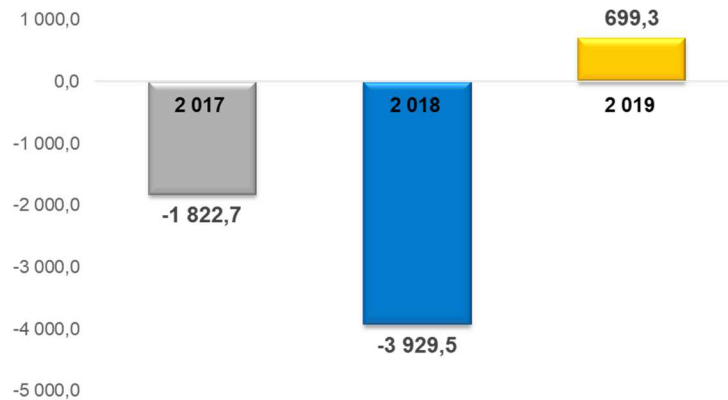
Gastos administrativos		
Gastos de personal	28 545 599 786	25 386 428 128
Gastos por servicios externos	5 076 529 703	6 723 118 278
Gastos de movilidad y comunicaciones	20 361 531	32 586 709
Gastos de infraestructura	1 606 021 142	2 625 253 534
Gastos generales	983 501 056	852 321 461
Total gastos administrativos	36 232 013 218	35 619 708 110
RESULTADO OPERACIONAL NETO	954 576 457	(4 021 258 785)
Ingresos financieros		
Por disponibilidades	-	616
Por inversiones en instrumentos financieros	41 713 707	79 158 061
Ganancias por diferencias de cambio, netas	31 971 810	-
Otros ingresos financieros	37 108 269	51 740 215
Total de ingresos financieros	110 793 786	130 898 892
Gastos financieros		
Pérdidas por diferencias de cambio, netas	-	39 102 916
Total de gastos financieros	-	39 102 916
RESULTADO FINANCIERO NETO	110 793 786	91 795 976
RESULTADO OPERACIONAL NETO, ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		
Aportes a la Comisión Nacional de Emergencias	31 961 107	-
Impuesto sobre la renta	334 061 001	-
RESULTADO DEL AÑO	699 348 135	(3 929 462 809)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO	699 348 135	(3 929 462 809)

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

Como aspecto relevante, el periodo 2019 resultó en una utilidad de ₡699,3 millones, con lo que la Subsidiaria reestableció su equilibrio financiero. Lo anterior, está directamente asociado con la actualización de las tarifas de los procedimientos del Tercer Nivel de Atención de la Subsidiaria, y una serie de esfuerzos de optimización y contención del gasto.

Gráfico N°7

Comportamiento de la utilidad neta, 2017 a 2019
Montos expresados en millones de colones costarricenses



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

Ejecución presupuestaria periodo económico 2019

En suma, el presupuesto ordinario y extraordinario de la Subsidiaria, denominado como presupuesto final, ascendió a ₡45.686,0 millones. Al cierre del periodo los ingresos registran una recaudación de ₡41.247,7 millones, lo que representa un 90,3% de lo presupuestado. Por su parte, los gastos ejecutados ascienden a ₡40.059,4 millones, para un 87,7% de ejecución.

El resumen de ejecución de gastos por partida presupuestaria es el siguiente:

Tabla N°34

Ejecución de gastos por partida presupuestaria
Periodo 2019

Montos expresados en colones costarricenses

DESCRIPCIÓN DE PARTIDA	PRESUPUESTO		TOTAL	% EJECUCION
	INICIAL	FINAL		
0 Remuneraciones	31 198 677 034	30 353 152 034	27 087 906 373	89%
1 Servicios	7 777 518 269	8 003 400 322	6 504 715 408	81%
2 Materiales y Suministros	1 959 805 356	1 922 510 898	1 515 860 298	79%
4 Adquisición de Títulos Valores	-	3 800 000 000	3 800 000 000	100%
6 Transferencias Corrientes	940 275 239	1 607 007 005	1 150 933 380	72%
9 Cuentas Especiales	9 794 361	-	-	0%
TOTALES	41 886 070 260	45 686 070 260	40 059 415 459	87,7%

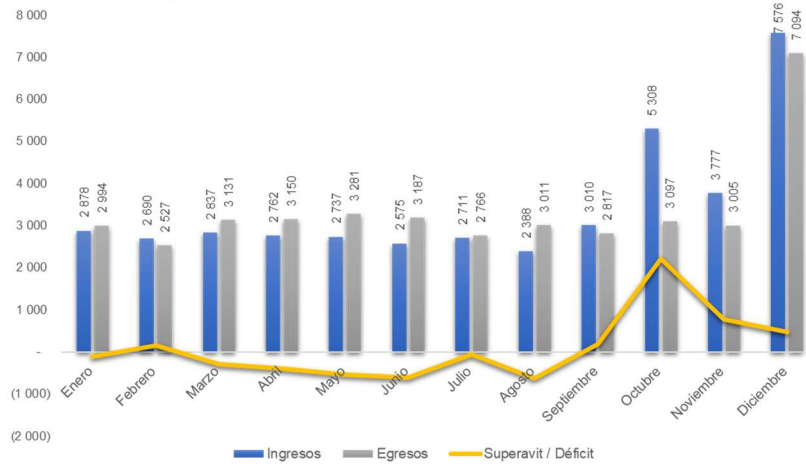
Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

Al cierre del 2019 el superávit presupuestario ascendió a ₡1.189 millones. El comportamiento mensual se presenta de seguido:

Gráfico N°8

Ingresos recaudados versus gastos ejecutados
Periodo 2019

Montos expresados en millones de colones costarricenses



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

2.5.2. Talento Humano

• **Planilla**

La fuerza laboral de la RSS durante el 2019 estuvo conformada por 1503 plazas, de las cuales 1424 se ocuparon de la siguiente manera:

Tabla N°35

Personal al 31 de diciembre del 2019

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores
ASESOR LEGAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	148
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	280
ASISTENTE GERENCIA ADMINISTRATIVA	1
ASISTENTE GERENCIA MEDICA	2
AUDITOR INTERNO	1
AUXILIAR DE BODEGA	2
AUXILIAR DE COCINA	41
AUXILIAR DE ENFERMERIA	96
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1
BODEGUERO	2

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores
CAJERO	2
COCINERO	3
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1
COORDINADOR EN SERVICIOS GENERALES	2
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS	1
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1
ENFERMERO AUDITOR	1
ENFERMERO I	194
ENFERMERO II	43
ENFERMERO IV	17
ENFERMERO V	3
ENFERMERO VI	2
FARMACEUTICO I	41
FARMACEUTICO II	2
FARMACEUTICO IV	2
FARMACEUTICO V	1
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE COCINA	1
JEFE DE DIRECCION	1
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	7
MEDICO AUDITOR	1
MEDICO ESPECIALISTA	85
MEDICO GENERAL	156
MEDICO JEFE I-A	1
MEDICO JEFE I-B	1
MEDICO JEFE II-A	1
MEDICO JEFE III-A	2
MEDICO JEFE III-A	1
MEDICO JEFE III-B	5
NUTRICIONISTA II	11
NUTRICIONISTA IV	1
ODONTOLOGO II	2
PROFESIONAL AUDITORIA II	1
PROFESIONAL AUDITORIA III	1

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	84
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	4
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1
PROFESIONAL I	26
PROFESIONAL II	34
PROFESIONAL III	16
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	9
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2
TECNICO MANTENIMIENTO	15
TECNICO OPERARIO	1
Total general	1424

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

2.5.3. 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 médico e insumos de atención médica, sobre los que se ampliará más adelante, en el abordaje de compras y adquisiciones del periodo 2019.

2.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

2.6.1. Recursos Financieros

De conformidad con lo establecido en la Ley N°8228, artículo 40, se creó el Fondo del Cuerpo de Bomberos, con el fin de financiar las actividades de este Órgano, el cual está 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 3° de la ley N° 8992 del 20 de setiembre del 2011)

Tabla N°36
Recursos Financieros del BCBCR

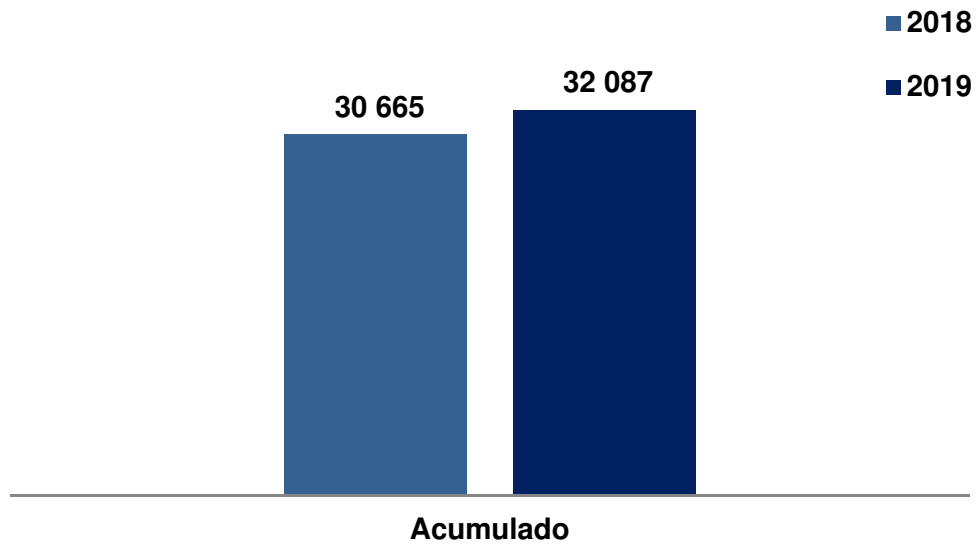
Periodo 2018 - 2019		
Recurso Financiero	Monto 2018	Monto 2019
Seguros	30.665	32.087
Electricidad	7.837	8.237
Ventas y servicios	1.139	1.044
Otros Ingresos	3.593	3.399
Total general	43.234	44.767
% Variación Real		3,54%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Con respecto al comportamiento de los Recursos Financieros del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, durante el periodo 2018 – 2019, muestra dos grandes rubros:

Ley 8228 “Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica “se crea el fondo el cual será destinado exclusivamente al financiamiento y estará constituido por el 4% de las primas de todos los seguros que se vendan en el país.

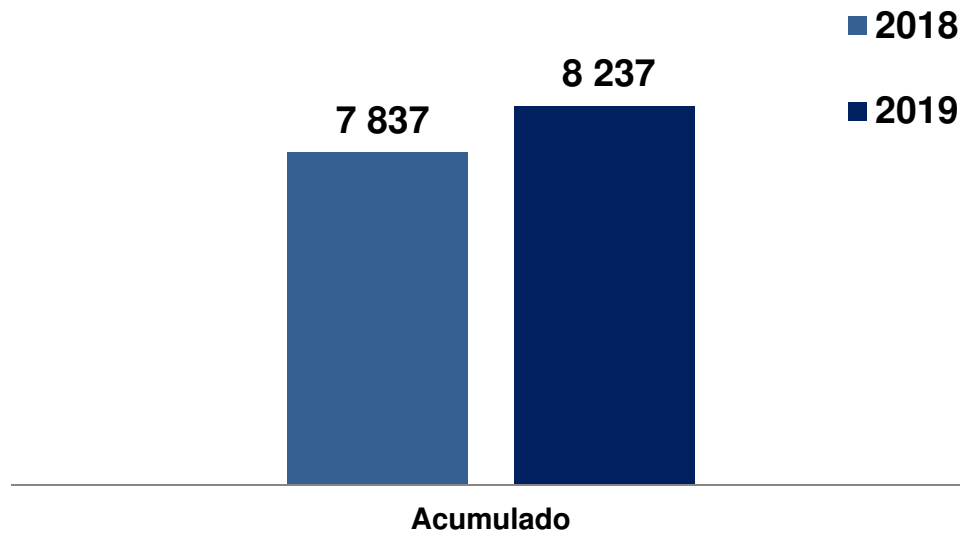
Gráfico N°9
Ingresos 4% primas de seguros 2018 -2019



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

- Ley 8992 “Fortalecimiento Económico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” se crea el tributo al servicio eléctrico del 1,75% sobre la facturación de energía eléctrica (rango 100-1.750 kilowatts). Se crea, como fuente complementaria de ingresos para la operación y el crecimiento sostenibles del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Gráfico N°10
Ingresos Tributo 1.75% Electricidad 2018 – 2019



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Resumen de los Resultados Financieros.

Tabla N°35
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre de 2019
En millones de colones

	Nota	2019	2018	Variación Absoluta	Variación %
ACTIVO	1				
Activo Corriente					
Efectivo y equivalentes de efectivo		1,118	1,125	(7)	-1%
Inversiones a Corto Plazo		13,176	14,964	(1,788)	-12%
Cuentas a Cobrar a corto plazo		394	373	21	6%
Inventarios		1,707	1,548	159	10%
Otros activos a corto plazo		790	612	178	29%
Total del Activo Corriente		17,185	18,623	(1,438)	-8%
Activo No Corriente					
Inversiones a Largo plazo		2,152	1,618	534	33%
Cuentas a cobrar a largo plazo		16	-	16	100%
Bienes no concesionados		68,072	73,275	(5,203)	-7%
Inversiones patrimoniales - Método de participación		20,847	14,168	6,678	47%
Total del Activo no Corriente		91,087	89,061	2,025	2%
TOTAL DEL ACTIVO		108,272	107,685	588	1%

PASIVO	2			
Pasivo Corriente				
Deudas a Corto plazo	6,493	7,002	(509)	-7%
Fondos de terceros y en garantía	421	157	264	168%
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	2,405	1,513	892	59%
Otros Pasivos a corto plazo	79	6	72	1140%
Total del Pasivo Corriente	9,398	8,678	720	8%
TOTAL DEL PASIVO	9,398	8,678	720	8%
PATRIMONIO	3			
Patrimonio Público				
Capital	37,626	37,626	-	0%
Reservas	7,198	7,313	(116)	-2%
Variaciones no asignables a reservas	(37)	(6)	(31)	491%
Resultados Acumulados	54,087	54,073	14	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	98,874	99,006	(132)	0%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	108,272	107,685	588	1%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Tabla N°36
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado de Rendimiento Financiero
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2019
En millones de colones

	Nota	2019	2018	Variación Absoluta	Variación %
INGRESOS	4				
Impuestos sobre bienes y servicios		8,237	7,837	400	5%
Multas, sanciones, remates y confiscaciones de origen no tributario		200	140	60	43%
Ingresos y resultados positivos por ventas		2,200	1,919	281	15%
Ingresos de la propiedad		534	775	(241)	-31%
Transferencias		32,089	30,800	1,289	4%
Otros ingresos		1,113	2,234	(1,121)	-50%
TOTAL DE INGRESOS		44,375	43,707	668	2%
GASTOS	5				
Gastos en personal		21,413	19,709	1,704	9%
Servicios		6,447	6,850	(403)	-6%
Materiales y suministros consumidos		3,368	3,757	(389)	-10%
Consumo de bienes distintos de inventarios		4,467	3,807	660	17%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes		696	1,876	(1,181)	-63%
Deterioro y pérdidas de inventarios		4	32	(27)	-87%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar		18	-	18	100%

Cargos por provisiones y reservas técnicas	1,079	1,407	(327)	-23%
Transferencias	-	57	(57)	-100%
Otros gastos	1,410	2,887	(1,477)	-51%
TOTAL DE GASTOS	38,903	40,381	(1,478)	-4%
AHORRO y/o DESAHORRO DEL PERIODO	5,472	3,326	2,146	65%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Es importante mencionar que los Estados Financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos obtuvieron opinión limpia en la auditoría financiera 2018; para el periodo 2019 la auditoría se encuentra en proceso.

2.6.2. Talento Humano

A continuación, se desglosa la cantidad de colaboradores al 31 de diciembre del 2019:

Tabla N°37

Cantidad de personal por tipo de colaborador al 31 de diciembre 2019

Grupo estrato ocupacional	Cantidad de colaboradores
Gerencial	5
Profesionales	64
Técnicos	126
Administrativos	79
Operario	4
Bomberos	798
Total	1 076

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

2.6.3. Recursos Materiales

En la siguiente tabla se detalla la adquisición de la flotilla vehicular, efectuada durante el periodo 2019:

Tabla N°38
Adquisición de flotilla vehicular, período 2019

Adquisición de flotilla 2019	Cantidad	Monto Adjudicado	Contratista	Procedimiento
Unidades forestales	5	\$2.199.000,00	Cotisa S.A.	2019LN-000001-UP
Bote de rescate y extinción	1	\$299.898,00	PS industrial S.A.	2019LA-000003-UP
Botes de aluminio tipo panga	6	\$82.050,00	Lutz Hnos S.A.	2019CD-000010-UP
Tractoremolque de extinción	1	\$64.934,00	PS industrial S.A.	2019LA-000004-UP
Vehículos híbridos	8	\$359.160,00	Purdy Motor S.A.	2019LA-000025-UP
Módulo de carrocería	1	\$178.000,00	Cotisa S.A.	2019CD-000003-UP
Remolque RIL	4	¢37.000.000,00	Taller Femaq S.A.	2019LA-000035-UP
Camión de adrales	1	\$36.900,00	Veinsa S.A.	2019LA-000033-UP
Camión tándem	1	\$91.000,00	Eurobus S.A.	2019LA-000033-UP

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

2.6.4. Otros datos relevantes (compras de medicamentos, logística, donaciones, patrocinios, etc).

Tabla N°39
Donaciones 2019

Entidad solicitante	Bien o servicio solicitado	Monto		Fecha
		Colones	Dólares	
Municipalidad de Pérez Zeledón	Terreno de 11.000 m ² en Pérez Zeledón. Finca 1-702163-000	249.678.000,00		8/8/2019
Municipalidad de Siquirres	Terreno de 26.391 m ² en Siquirres. Finca 7-176039-000	490.490.703,51		27/11/2019

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

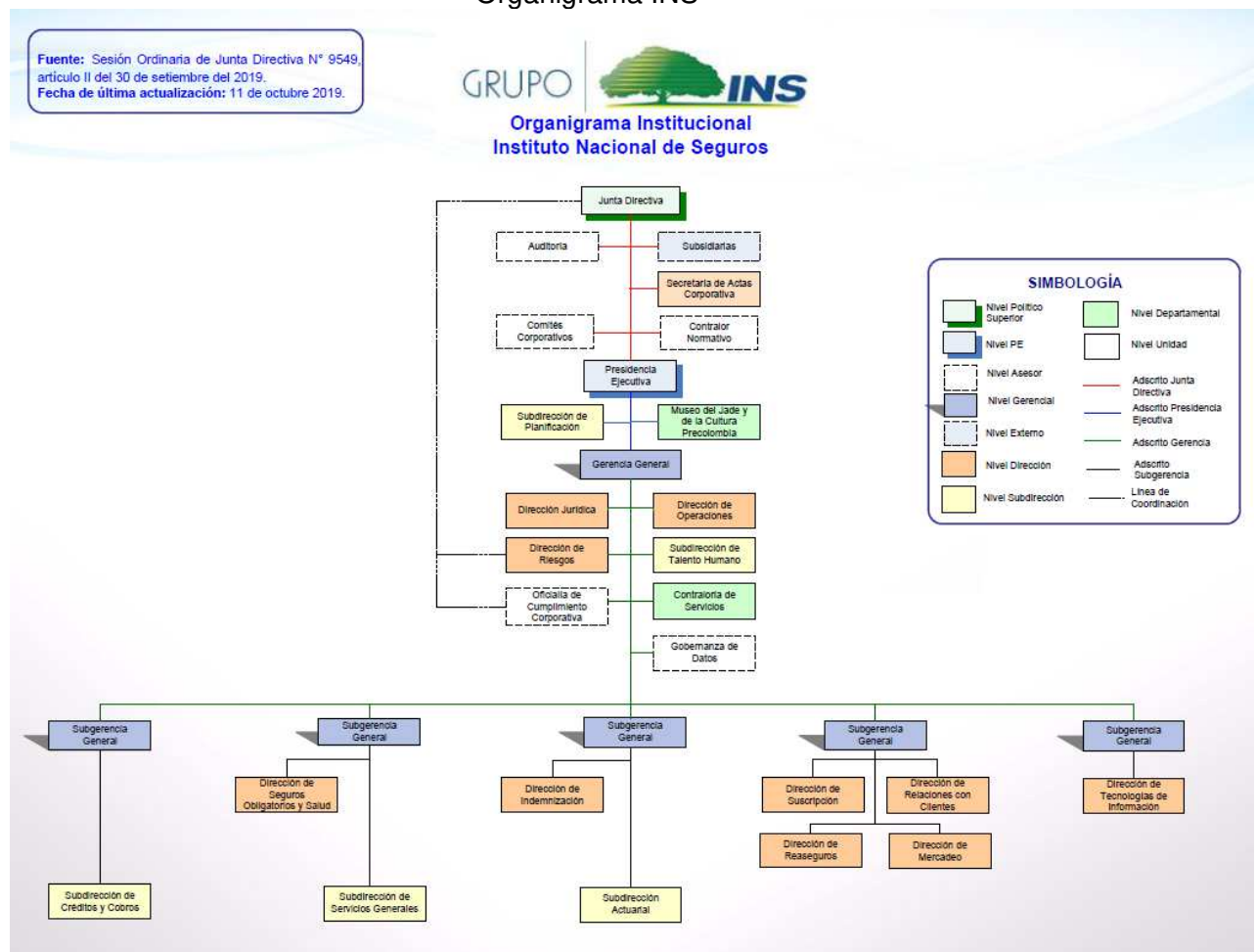
III. Organización

3.1. Instituto Nacional de Seguros

3.1.1. Organigrama institucional

El organigrama institucional vigente a diciembre del 2019 fue aprobado por Junta Directiva del INS en sesión ordinaria N° 9549, artículo II del 30 de setiembre del 2019, según se muestra:

Imagen N°1
Organigrama INS



Fuente: Histórico de organigramas Subdirección de Planificación

3.1.2. 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:

- **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 el soporte logístico a las Juntas Directivas y comités corporativos del Grupo INS, para facilitar la toma de decisiones estratégicas y el flujo de información sobre 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.
- **Contralor Normativo:** Promover y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos, disposiciones, jurisprudencia y cualquier regulación aplicable para el Grupo.
- **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 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:** Brindar asesoría y apoyo a la Administración Superior y Dependencias del INS en la formulación, cumplimiento, coordinación y seguimiento de planes, objetivos, estrategias, normativa, proyectos estratégicos, estructura, propuestas de mejora, sostenibilidad y cualquier otra actividad necesaria para el desarrollo de la Institución; proporcionando técnicas y herramientas que faciliten la labor institucional y un servicio de calidad a los clientes internos y externos.
- **Museo del Jade y de la Cultura Precolombina:** Conservar, revitalizar y divulgar el patrimonio cultural, exhibiendo de forma innovadora su colección arqueológica y de

arte, fomentando la investigación, promoviendo el aprendizaje y esparcimiento, para contribuir con el desarrollo social y cultural de la sociedad costarricense.

- **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:** Coadyuvar en el logro de los objetivos definidos por la Gerencia General.
- **Dirección Jurídica:** Contribuir con la prevención de riesgos legales y el manejo estratégico jurídico de los casos que se sometan a su conocimiento, mediante la integración de equipos enfocados a satisfacer las necesidades de los distintos órganos institucionales, para que las prácticas comerciales y administrativas se realicen en estricto apego a derecho y los valores éticos del INS.
- **Dirección de Operaciones:** Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operativa del negocio, en el tema de aseguramiento y reclamaciones 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:** Implementar, coordinar y mantener el proceso de administración integral de riesgos y de continuidad del negocio en el Instituto Nacional de Seguros y sus subsidiarias, con el objeto de agregar valor al Grupo INS mediante una administración eficiente de sus recursos; evitar pérdidas económicas y no económicas que sobrepasen los límites que se consideran tolerables, mejorar el desempeño de sus activos financieros y su relación con los riesgos que se asumen, así como desarrollar, implementar, mantener y probar un programa de continuidad del negocio que permita una respuesta a las interrupciones y estimular una cultura de riesgo dentro de la organización, que se convierta en una ventaja competitiva.
- **Subdirección de Talento Humano:** Fomentar una organización de alto desempeño, que promueva el desarrollo integral de los colaboradores, su orientación a los resultados, flexibilidad al cambio.

- **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, la emisión y administración del Seguro de Caucción y la gestión de cobro institucional, con el propósito de mantener una estructura financiera sólida.
- **Dirección de Seguros Obligatorios y Salud:** Administrar los seguros obligatorios y salud, fundamentados en la mejora continua, considerando los principios normativos y criterios comerciales y de seguridad social para continuar siendo líderes en el mercado.
- **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:** Administrar el 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 Corporativos del INS, mediante una atención especializada, con un enfoque moderno e integral de sus necesidades de protección, administración de riesgos y prevención de siniestros, que permita fomentar relaciones comerciales de largo plazo que garanticen la estabilidad comercial y financiera de la Institución.
- **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:** Formular y liderar la estrategia comercial del INS a través del direccionamiento de la organización hacia la consecución de los objetivos estratégicos institucionales relacionados con la satisfacción de necesidades de protección de los diferentes segmentos, crecimiento sostenido en las ventas, administración de canales de comercialización y la proyección de la imagen interna y externa de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación existentes, 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.

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

Se detalla el personal activo a diciembre de 2019, así como el salario bruto percibido, el cual se muestra según el perfil de puesto:

Tabla N°40
INS
Colaboradores por clase de puesto y salario promedio, 2019

Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
Analista Informático I	7	¢ 1.455.447,07
Analista Informático II	43	¢ 1.895.365,44
Armero-Instructor	1	¢ 1.593.925,97
Asesor Legal I	19	¢ 2.193.690,66
Asesor Legal II	1	¢ 2.735.253,98
Asesor Legal III	7	¢ 2.739.450,61
Asistente Administrativo	48	¢ 1.186.553,68
Asistente de Abogacia I	1	¢ 923.211,51
Asistente de Abogacia II	6	¢ 1.376.743,92
Asistente Educacion Preescolar	1	¢ 1.078.358,56
Asistente Ejecutivo	6	¢ 4.138.070,68
Asistente en Nutricion	2	¢ 1.352.425,51
Asistente en Seguros I	54	¢ 1.107.387,25
Asistente en Seguros II	58	¢ 1.071.372,08
Asistente en Servicios De Salud	19	¢ 1.093.170,38
Asistente en Servicios De Salud II	2	¢ 1.217.940,38
Auditor	1	¢ 6.798.508,00
Auxiliar Administrativo	57	¢ 1.130.092,64
Auxiliar de Computacion II	3	¢ 941.652,23
Auxiliar de Computacion III	7	¢ 1.058.483,92
Auxiliar de Enfermeria I	7	¢ 1.318.753,10
Auxiliar de Enfermeria I-A	5	¢ 2.014.951,74
Auxiliar de Enfermeria li-A	1	¢ 2.153.318,25
Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
Auxiliar de Mantenimiento	7	¢ 1.032.003,15
Auxiliar en Computación I	1	¢ 734.319,15
Auxiliar en Serv. Generales	7	¢ 974.927,40

Auxiliar en Transporte y Mensajería	3	¢ 997.013,74
Chofer De Planta Ejecutiva	2	¢ 1.187.265,69
Coord. de Seguridad	10	¢ 1.347.913,49
Coord. en Valoración y Ajuste	2	¢ 1.734.274,98
Coord. Profesional en Seguros	28	¢ 2.659.351,47
Coord. Servicios Generales I	13	¢ 1.102.899,42
Coord. Servicios Generales II	8	¢ 1.315.784,34
Coordinador Administrativo I	4	¢ 1.372.193,76
Coordinador Administrativo II	17	¢ 1.629.713,32
Coordinador Asesor I	6	¢ 2.726.269,01
Coordinador Asesor II	3	¢ 3.498.522,42
Coordinador de Brigadas	1	¢ 1.296.903,34
Coordinador en Seguros I	11	¢ 1.242.994,11
Coordinador en Selección de Riesgos	2	¢ 1.656.531,63
Coordinador Prof En Seg-Actuarial I	2	¢ 2.769.789,41
Coordinador Prof En Seg-Actuarial II	2	¢ 2.855.069,39
Coordinador Valoración-Ajuste-Auditoría	1	¢ 1.910.161,28
Director de Programa	2	¢ 3.582.670,76
Director de Proyecto A	1	¢ 2.815.523,40
Director de Proyecto B	2	¢ 2.779.584,11
Director de Proyecto C	1	¢ 2.718.008,00
Director de Proyecto E	1	¢ 2.251.094,57
Director Ejecutivo de Sede	20	¢ 3.696.950,43
Ejecutivo de Ventas-Cat 26	9	¢ 1.450.714,46
Ejecutivo de Ventas-Cat 28	2	¢ 1.778.547,04
Enfermera I (Sin Subv)	29	¢ 2.198.235,85
Enfermera I (Con Subv)	2	¢ 3.208.289,37
Enfermera II	1	¢ 2.089.065,23
Enfermera IV (Con Subv)	3	¢ 3.160.829,13
Enfermera IV (Sin Subv)	9	¢ 2.771.279,04
Enfermera VI	1	¢ 2.569.235,15
Enfermera VIII	1	¢ 4.177.516,34
Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
Espec. Investigac. y Desarrollo I	3	¢ 1.328.304,06
Espec. Investigac. y Desarrollo III	11	¢ 1.922.877,27
Especialista en Ajuste	8	¢ 1.785.238,83
Especialista En Valoración I	2	¢ 1.173.341,90

Especialista En Valoracion II	33	¢ 1.428.553,81
Especialista en Valoración y Ajuste	2	¢ 1.550.758,08
Experto Funcional Sistemas I	16	¢ 1.562.617,94
Experto Funcional Sistemas II	1	¢ 1.704.876,34
Farmacéutico I	1	¢ 4.474.866,07
Farmacéutico II	1	¢ 2.707.188,80
Farmacéutico III	3	¢ 3.730.433,78
Gerente	1	¢ 8.235.000,00
Investigador en Seguros	31	¢ 1.396.182,30
Jefe de Departamento	32	¢ 3.311.327,56
Jefe de Departamento De Seguros	5	¢ 3.483.827,38
Jefe de Departamento en Operaciones	1	¢ 3.834.709,95
Jefe de Direccion	10	¢ 4.523.384,57
Jefe de Subdirección	8	¢ 4.161.580,52
Lider de Segmentos	2	¢ 3.147.516,78
Maestra Educacion Preescolar	4	¢ 1.606.982,93
Mecánico	2	¢ 923.701,89
Médico Asist. Espec. Hasta 28h	1	¢ 1.725.531,10
Médico Asist. Espec. Hasta 44h	1	¢ 3.425.503,37
Médico Asist. Espec. Hasta 48h	7	¢ 4.116.569,86
Médico Asistente Hasta 48h	10	¢ 3.366.220,95
Médico Auditor	2	¢ 4.366.309,58
Médico Director	2	¢ 4.715.787,36
Médico Jefe	3	¢ 4.558.587,72
Médico Jefe de Región	5	¢ 4.540.483,40
Odontólogo II	1	¢ 1.295.321,96
Odontólogo III	1	¢ 4.916.520,35
Oficial Adjunto de Cumplimiento Corp	1	¢ 2.415.252,60
Oficial de Seguridad	16	¢ 1.213.777,43
Operador Oficina de Seguridad	7	¢ 1.150.499,71
Presidente Ejecutivo	1	¢ 5.355.771,00
Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
Prof En Seg-Actuarial II	1	¢ 1.591.053,77
Prof En Seg-Actuarial III	7	¢ 2.088.041,08
Prof En Seg-Actuarial IV	2	¢ 2.265.924,91
Profesional Administrativo Especializado	3	¢ 1.349.416,58
Profesional Administrativo I	83	¢ 1.466.503,08

Profesional Administrativo II	68	¢ 2.127.644,00
Profesional Administrativo III	13	¢ 2.433.169,99
Profesional Administrativo IV	1	¢ 3.380.070,45
Profesional En Informatica I	25	¢ 2.183.993,20
Profesional En Informatica II	18	¢ 2.595.499,63
Profesional En Informatica III	24	¢ 2.907.772,57
Profesional En Seguros I	153	¢ 1.619.649,16
Profesional En Seguros II	68	¢ 1.657.996,33
Profesional En Seguros III	71	¢ 2.236.716,84
Profesional En Servicios de Salud I	2	¢ 1.339.017,77
Profesional En Servicios de Salud III	3	¢ 2.146.822,65
Profesional Servicios de Salud II	21	¢ 2.032.383,26
Profesional Servicios Salud Ii (Con Sub)	2	¢ 2.134.709,63
Secretario de Actas	1	¢ 3.540.184,20
Selector de Riesgos I	4	¢ 1.217.404,67
Selector de Riesgos II	10	¢ 1.597.137,55
SI_Analista Informático I	2	¢ 769.394,00
SI_Analista Informático II	2	¢ 989.698,50
SI_Arqueólogo	1	¢ 916.905,00
SI_Asesor Legal I	2	¢ 1.157.570,00
SI_Asesor Legal I -Ded.Exc	8	¢ 1.458.729,00
SI_Asistente Administrativo	37	¢ 621.554,72
SI_Asistente de Abogacía I	2	¢ 725.716,00
SI_Asistente de Abogacía II	1	¢ 1.030.233,00
SI_Asistente de cocina	6	¢ 374.136,00
SI_Asistente Ejecutivo c/ded.exc.	4	¢ 3.385.550,00
SI_Asistente en Reaseguros	6	¢ 620.346,00
SI_Asistente en Seguros I	183	¢ 493.158,25
SI_Asistente en Seguros II	50	¢ 577.842,44
SI_Asistente Preescolar	1	¢ 408.557,00
Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
SI_Auxiliar Administrativo	22	¢ 491.722,02
SI_Auxiliar de Mantenimiento	27	¢ 411.443,20
SI_Auxiliar en Computación II	2	¢ 675.581,25
SI_Auxiliar en Computación III	2	¢ 754.744,00
SI_Auxiliar en Seguros	41	¢ 436.868,22
SI_Cocinero I	2	¢ 389.102,00

SI_Cocinero II	1	¢ 408.557,00
SI_Coord. Prof.en Seguros-Ded.Exc	1	¢ 1.695.245,00
SI_Coordinador Administrativo I	4	¢ 784.934,00
SI_Coordinador Administrativo II	1	¢ 1.030.233,00
SI_Coordinador en Seguros I	4	¢ 784.934,00
SI_Coordinador en Servicios Generales II	2	¢ 670.965,00
SI_Director de Cumplimiento Normativo	1	¢ 3.846.666,00
SI_Director de Proyecto D-Ded.Exc.	2	¢ 1.695.245,00
SI_Director de Riesgos	1	¢ 3.846.666,00
SI_Especialista en Mecánica	1	¢ 697.805,00
SI_Experto Funcional Sistemas I	1	¢ 923.731,00
SI_Farmacéutico II	1	¢ 1.347.123,02
SI_Investigador en Seguros	1	¢ 816.332,00
SI_Jefe de Departamento-Ded.Exc	2	¢ 2.489.400,00
SI_Jefe de Dirección-Ded.Exc.	1	¢ 3.846.666,00
SI_Médico Asistente hasta 48 horas	4	¢ 1.556.279,21
SI_Oficial de Cumplimiento Corp-Ded Exc	1	¢ 3.214.630,00
SI_Oficial de Seguridad	3	¢ 374.136,00
SI_Oficinista	29	¢ 416.287,24
SI_Prof. Centro Acond. Físico	1	¢ 916.905,00
SI_Prof. en Seg. Actuarial III- Audit	1	¢ 1.970.175,00
SI_Prof. en Seg-Actuarial II - Ded.Exc	5	¢ 1.458.729,00
SI_Profesional Admin. Especializado	3	¢ 1.031.300,83
SI_Profesional Administrativo I	24	¢ 909.356,36
SI_Profesional Administrativo I-Ded.Exc	9	¢ 1.098.760,11
SI_Profesional Administrativo II	14	¢ 1.156.291,67
SI_Profesional Administrativo II-Ded.Exc	1	¢ 1.458.729,00
SI_Profesional Administrativo III	2	¢ 1.378.685,00
SI_Profesional Administrativo IV-Ded.Exc	1	¢ 1.936.763,00
SI_Profesional en Seguros I	5	¢ 916.905,00
SI_Profesional en Seguros I-Ded.Exc	1	¢ 1.053.764,00
SI_Profesional en Seguros II-Ded.Exc	1	¢ 1.271.100,12
SI_Profesional en Seguros III	2	¢ 1.157.570,00
SI_Profesional en Seguros III-Ded. Exc.	8	¢ 1.458.729,00
SI_Profesional Especializado (Museo)	3	¢ 916.905,00
SI_Subcoordinador de Brigadas	1	¢ 620.346,00

SI_Técnico Administrativo I	28	¢ 728.163,49
SI_Técnico Administrativo II	17	¢ 785.158,35
SI_Técnico en Informática	2	¢ 724.121,62
SI_Técnico en Seguros I	83	¢ 725.818,32
SI_Técnico en Seguros II	3	¢ 784.934,00
SI_Técnico en Servicios Generales	21	¢ 533.999,99
Sub_Gerente General	3	¢ 6.981.177,00
Subauditor	1	¢ 5.666.389,00
Subdirector Ejecutivo de Sede	22	¢ 2.886.225,00
Subjefe de Departamento	9	¢ 2.599.631,60
Subjefe de Departamento Seguros	8	¢ 2.827.255,43
Subjefe de Direccion	12	¢ 4.168.060,55
Subjefe de Subdireccion	2	¢ 3.968.301,11
Subjefe Depto. en Operaciones	2	¢ 2.776.007,36
Subsecretario de Actas	2	¢ 1.091.257,78
Supervisor de Servicios Generales	1	¢ 1.324.080,35
Técnico Administrativo I	37	¢ 1.213.033,37
Técnico Administrativo II	43	¢ 1.171.800,73
Técnico en Informatica	18	¢ 1.543.436,00
Técnico en Seguros I	211	¢ 1.207.763,47
Técnico en Seguros II	8	¢ 1.215.677,61
Técnico en Servicios de Salud I C/Plus	6	¢ 1.332.314,07
Tecnico en Servicios Generales	1	¢ 723.450,29
Usuario Experto Sias	8	¢ 1.261.424,31
Total general	2477	¢ 383.017.269,28

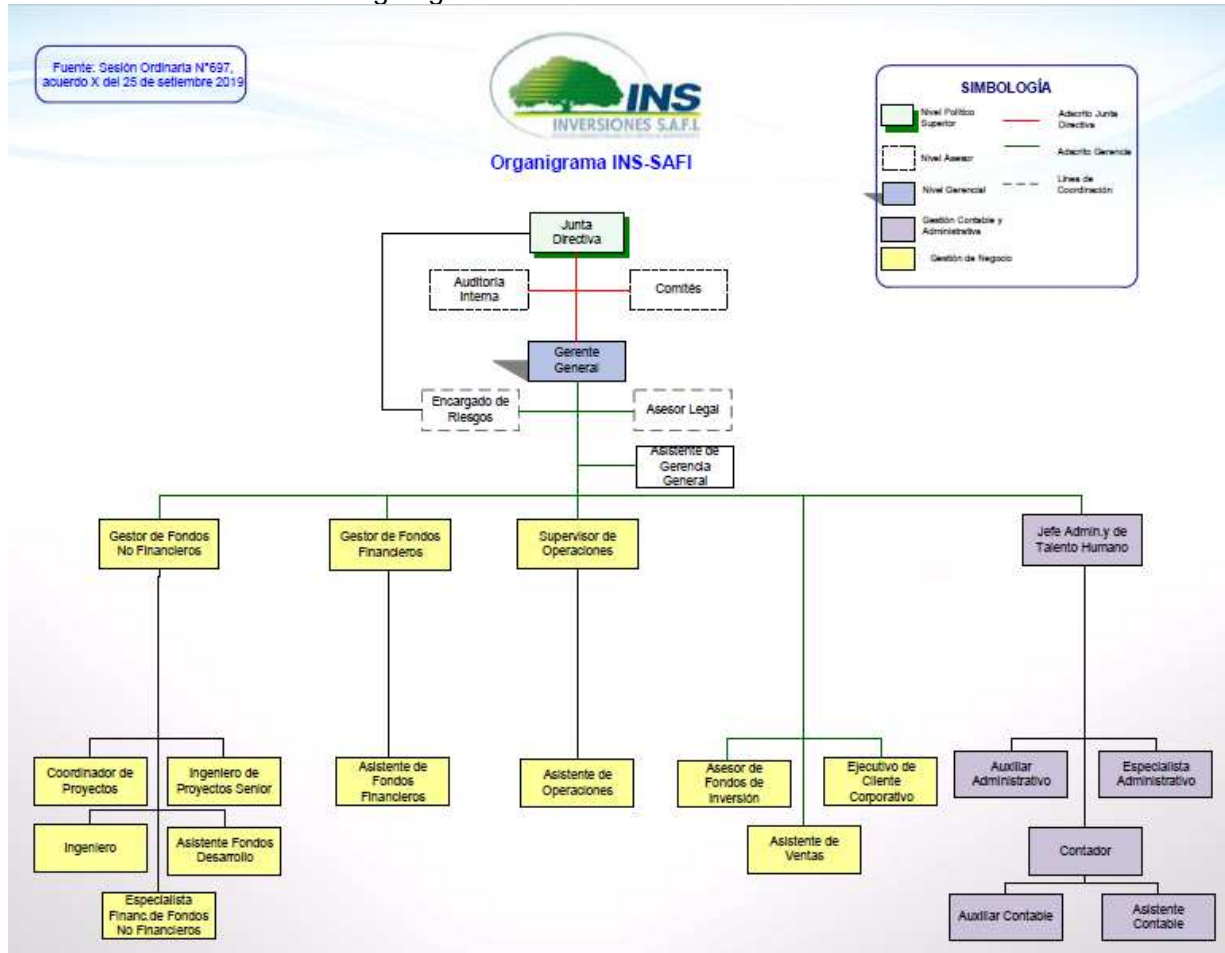
Fuente: Oficio SDTH-00800-2020 del 29/02/2020

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

3.2.1. 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, mismo que se puede apreciar en la siguiente imagen:

Imagen N°2
Organigrama INS Inversiones SAFI S.A



Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

3.2.2. Descripción de las áreas de trabajo

De conformidad con el organigrama expuesto en la imagen, 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.

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

Para el cierre del periodo 2019, INS Inversiones SAFI S.A. contó con 27 plazas aprobadas por la Junta Directiva, asimismo este Órgano mediante la sesión 691 del 27 de marzo del 2019 aprobó un aumento al personal de un 2,96% sobre el salario de cada funcionario con excepción del personal que devenga comisiones además del salario, el mismo se aplicó durante la primera quincena de abril con carácter retroactivo al 01 de enero de dicho año.

A continuación, se detallan los puestos vigentes en la estructura de la organización a diciembre del 2019, así como el rango de salario de cada clase de puesto.

Tabla N°41
INS Inversiones SAFI S.A
Resumen General de Relación de Puestos, 2019

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

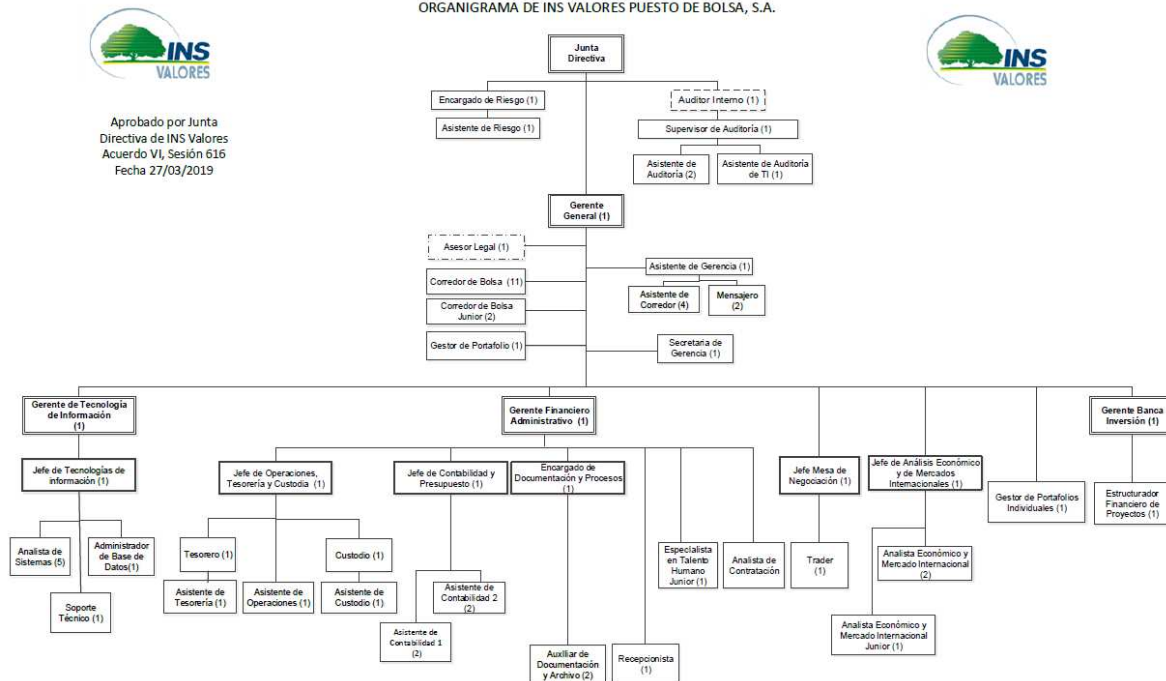
Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

3.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

3.3.1. Organigrama institucional

El organigrama institucional vigente fue aprobado por la Junta Directiva de INS Valores Puesto de Bolsa, S.A. en Sesión Ordinaria N°616, Acuerdo VI del 27 de marzo del 2019, el cual se muestra en la siguiente imagen:

Imagen N°3
Organigrama INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.



Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa S.A. (correo del 02/03/2020)

3.3.2. Descripción de las áreas de trabajo

En virtud de lo anterior, se realiza una descripción breve de la estructura organizativa de INS Valores, la cual cuenta con un total de 64 colaboradores.

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, Banca de Inversión y Gerencia Financiera Administrativa.
- f) Jefaturas y Encargados de área: Jefe de Mesa de Negociación, Jefe de Análisis Económico y de Mercados Internacionales,
- 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.

El Departamento de Tecnología de Información está conformado por el Gerente de TI, Jefe de TI y cinco Analistas de Sistemas. Además, de un Administrador de Base de Datos y un Soportista Técnico.

El Departamento de Banca de Inversión lo conforman un Gerente y un Estructurador Financiero de Proyectos.

La Gerencia Financiera Administrativa está conformada por las siguientes áreas:

- Departamento de Operaciones, Tesorería y Custodia, cuyo equipo de trabajo lo conforman: el Jefe de Operaciones, Tesorería y Custodia, un Custodio, un Tesorero, un Asistente de Custodia, un Asistente de Tesorería y un Asistente de Operaciones.

- Departamento de Contabilidad y Presupuesto, conformado por el Jefe de Contabilidad y Presupuesto, dos Asistentes de Contabilidad 2 y Asistentes de Contabilidad 1.
- Departamento de Documentación y Archivo, conformado por un Encargado de Documentación y Procesos y dos Auxiliares de Documentación y Archivo.
- Adicionalmente, el Analista de Contratación, Recepcionista y Especialista de Talento Humano Junior.

El Departamento de Mesa de Negociación está conformado por el Jefe de Mesa de Negociación y un Trader.

El Departamento de Análisis Económico y de Mercado Internacional, está compuesto por el Jefe de Análisis Económico y de Mercados Internacionales, dos puestos de Analista Económico y Mercado Internacional y un Analista Económico y Mercado Internacional Junior.

Cabe indicar que el Puesto de Bolsa brinda servicios a nivel contractual a INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A. en tecnología de información, mensajería, alquiler y consumo de centros de impresión, asesoría en banca de inversión, servicios de equipo y telefonía y apertura y mantenimiento de cuentas de clientes.

Asimismo, es relevante mencionar que por parte de Casa Matriz se recibe el servicio de la Oficialía de Cumplimiento Corporativo.

En conclusión, se puede decir que la estructura organizacional del Puesto de Bolsa se compone de cuatro grandes áreas funcionales:

1. Negocio: Grupo de Corredores de Bolsa y sus Asistentes, Mesa de Negociación, Gestor de Portafolios, Gestor de Portafolios individuales, Análisis Económico y de Mercado Internacional y Banca de Inversión.
2. Operativo: Operaciones, Tesorería, Custodia, Contabilidad y Presupuesto, Documentación y Archivo y Mensajería.
3. Apoyo: Tecnología de Información, Asesoría Legal, Compras y Talento Humano.

4. Control Interno y requerimiento regulatorio: Auditoría Interna y Gestión de Riesgos.

3.3.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos)

INS Valores cuenta con un capital de recurso humano conformado por 64 colaboradores (2 plazas en proceso de contratación). Durante el periodo 2019 no hubo ningún incremento en la cantidad de funcionarios. Con respecto a la clasificación de puestos se dividen en 6 tipos: gerencial, ejecutivo, profesional, técnico, operativo y fiscalización superior. A continuación, se detalla la clasificación de puestos y el salario bruto promedio mensual.

Tabla N°42
INS Valores S.A.
Clasificación de puestos y salarios, 2019

Clase de puesto	Cantidad colaboradores	Salario promedio
Gerencial	4	¢ 12.675.286
Ejecutivo	6	¢ 12.994.434
Profesional	36	¢ 43.112.712
Técnico	9	¢ 7.103.460
Operativo	8	¢ 4.995.438
Fiscalización Superior	1	¢ 4.605.902
Total	64	-

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa S.A. (correo del 02/03/2020)

3.4. INS Servicios S.A.

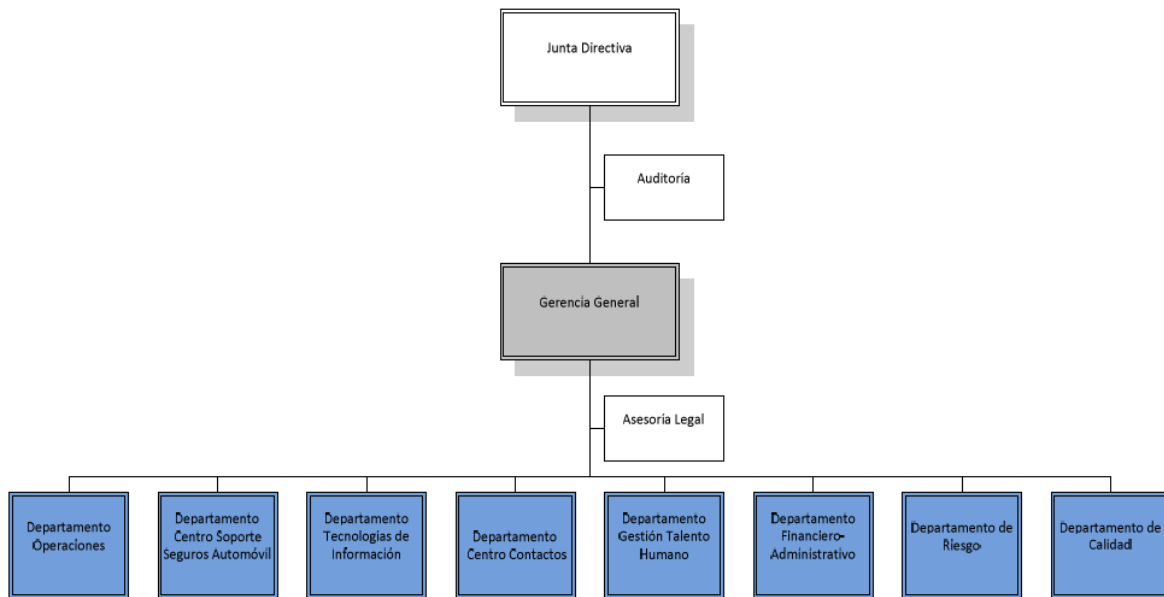
3.4.1. Organigrama institucional

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

Imagen N° 4
Organigrama INS Servicios



Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2019)

3.4.2. Descripción de las áreas de trabajo

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

- **Gerencia General:** La Gerencia General es la 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 Contactos 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 siniestros, 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:** Este departamento es el 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:** Las principales responsabilidades del Departamento de Riesgo son el 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:** Las principales responsabilidades del área son 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.

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

Seguidamente se muestra la cantidad de colaboradores a diciembre del 2019, con la clasificación de plazas y salarios bruto promedio.

Tabla N°43
INS Servicios S.A
Cantidad de Puestos, Clasificación y Salario bruto, 2019

Unidad Organizacional	Cant. Colab	Clasificación por Nivel					Salario Bruto ¢ (1)
		OP	ADM	TC	PF	EJ	
Auditoría	9	0	0	1	7	1	15,146,390.00
Calidad	6	0	0	1	4	1	8,548,050.00
Centro de Contactos	261	188	24	45	3	1	123,465,400.00
Centro Soporte Seguro Automóviles	152	38	85	25	3	1	75,441,525.00
Financiero-Administrativo	22	7	0	9	6	0	17,324,955.00
Gerencia General	4	0	0	1	2	1	8,715,790.00
Gestión de Talento Humano	22	1	0	3	17	1	24,742,250.00
Operaciones	756	365	254	91	45	1	390,701,222.50
Riesgo	7	0	0	5	1	1	6,856,660.00
Tecnologías de Información	132	0	6	69	56	1	123,373,015.00
Total	1371	599	369	250	144	9	794,315,257.50

(OP) Operativo; (ADM) Administrativo; (TC) Técnico; (PF) Profesional; (EJ) Ejecutivo // (1)

Promedio mensual

Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2019)

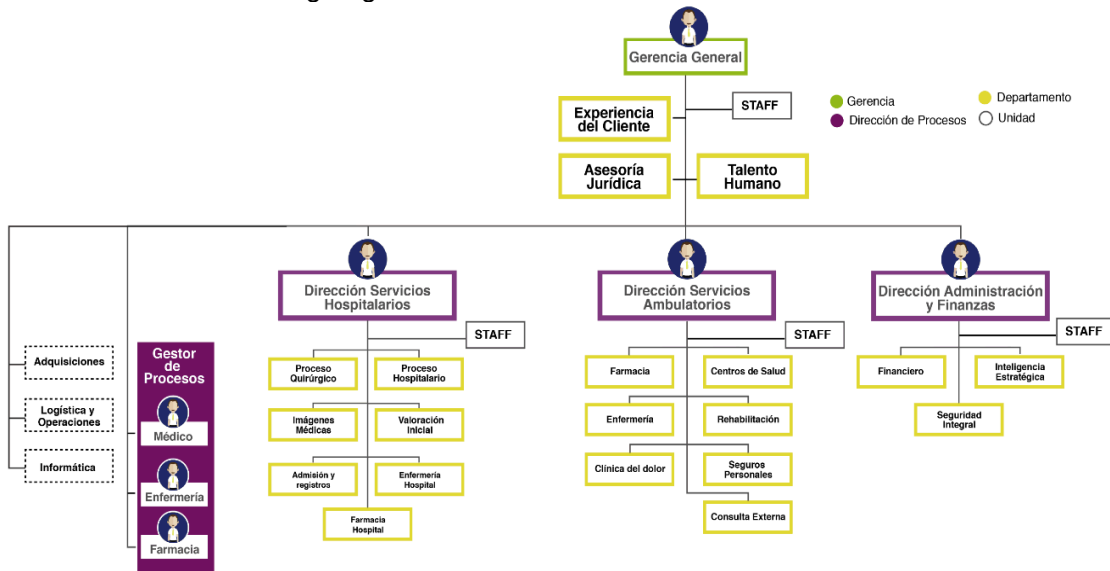
Para el 2019 no se muestran cambios significativos en cantidad de puestos, clasificación y salarios.

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

3.5.1. 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-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

3.5.2. 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.
- **Dirección de Administración y Finanzas:** brinda el soporte administrativo - financiero y controla de forma eficiente los recursos y presupuesto de la RSS sin menoscabar la calidad del servicio, considerando las necesidades de crecimiento y desarrollo de la infraestructura física, tecnológica y administrativa, bajo criterios de racionalidad financiera.

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

De seguido se detalla el número de funcionarios de la RSS, su clase de puesto y el salario promedio durante el 2019:

Tabla N°44
Red de Servicios de Salud SA.
Salario promedio por perfil, 2019

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores	Salario promedio
ASESOR LEGAL	1	¢2.409.637,22
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	148	¢412.088,31
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	280	¢394.474,74
ASISTENTE GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	¢2.409.637,22
ASISTENTE GERENCIA MEDICA	2	¢2.532.350
AUDITOR INTERNO	1	¢ 4.178.718
AUXILIAR DE BODEGA	2	¢331.304,64

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores	Salario promedio
AUXILIAR DE COCINA	41	€347.968,28
AUXILIAR DE ENFERMERIA	100	€499.679
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1	€336.697,10
BODEGUERO	2	€360.201,85
CAJERO	2	€412.088,31
COCINERO	3	€392.212,91
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1	€4.513.684
COORDINADOR EN SERVICIOS GENERALES	2	€425.989,85
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1	€2.034.161
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS	1	€4.706.712,72
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1	€4.590.785,81
ENFERMERO AUDITOR	1	€1.552.660
ENFERMERO I	187	€919.184
ENFERMERO II	43	€1.043.911
ENFERMERO IV	18	€1.181.919
ENFERMERO V	4	€1.431.654
ENFERMERO VI	2	€1.663.544
FARMACEUTICO I	41	€1.489.064
FARMACEUTICO II	2	€1.604.385
FARMACEUTICO IV	2	€2.202.771
FARMACEUTICO V	1	€4.853.297
GERENTE GENERAL	1	€7.295.822,35
JEFE DE COCINA	1	€735.773,07
JEFE DE DIRECCION	1	3,666,725.00
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	7	€2.409.637,22
MEDICO AUDITOR	1	€2.291.817
MEDICO ESPECIALISTA	80	€4.162.756
MEDICO GENERAL	149	€1,675.875
MEDICO JEFE I-A	1	€2.471.994
MEDICO JEFE I-B	1	€4.044.197
MEDICO JEFE II-A	1	€4.001.725
MEDICO JEFE III-A	3	€4.462.703
MEDICO JEFE III-B	5	€4.639.836
NUTRICIONISTA II	11	€835.835
NUTRICIONISTA IV	1	€1.664.629
ODONTOLOGO II	1	€1.654.331
PROFESIONAL AUDITORIA II	2	€1.384.288
PROFESIONAL AUDITORIA III	1	€1.712.363,77

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores	Salario promedio
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	84	€753.907,88
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	4	€897.916,70
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1	€897.916,70
PROFESIONAL I	26	€897.916,70
PROFESIONAL II	34	€1.228.983,24
PROFESIONAL III	16	€1.520.043,36
PSICOLOGO CLINICO	4	€1.476.832
SECRETARIA EJECUTIVA	2	€753.907,88
SUBJEFATURA MEDICA	3	€2.149.307
TECNICO ADMINISTRATIVO	21	€670.051,44
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	31	€670.974,85
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	9	€670.975,00
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2	€670.975,00
TECNICO MANTENIMIENTO	15	€597.165,85
TECNICO OPERARIO	1	€333.454,49
Total general	1424	

Nota: La disminución con respecto al 2018 es de 158 colaboradores.

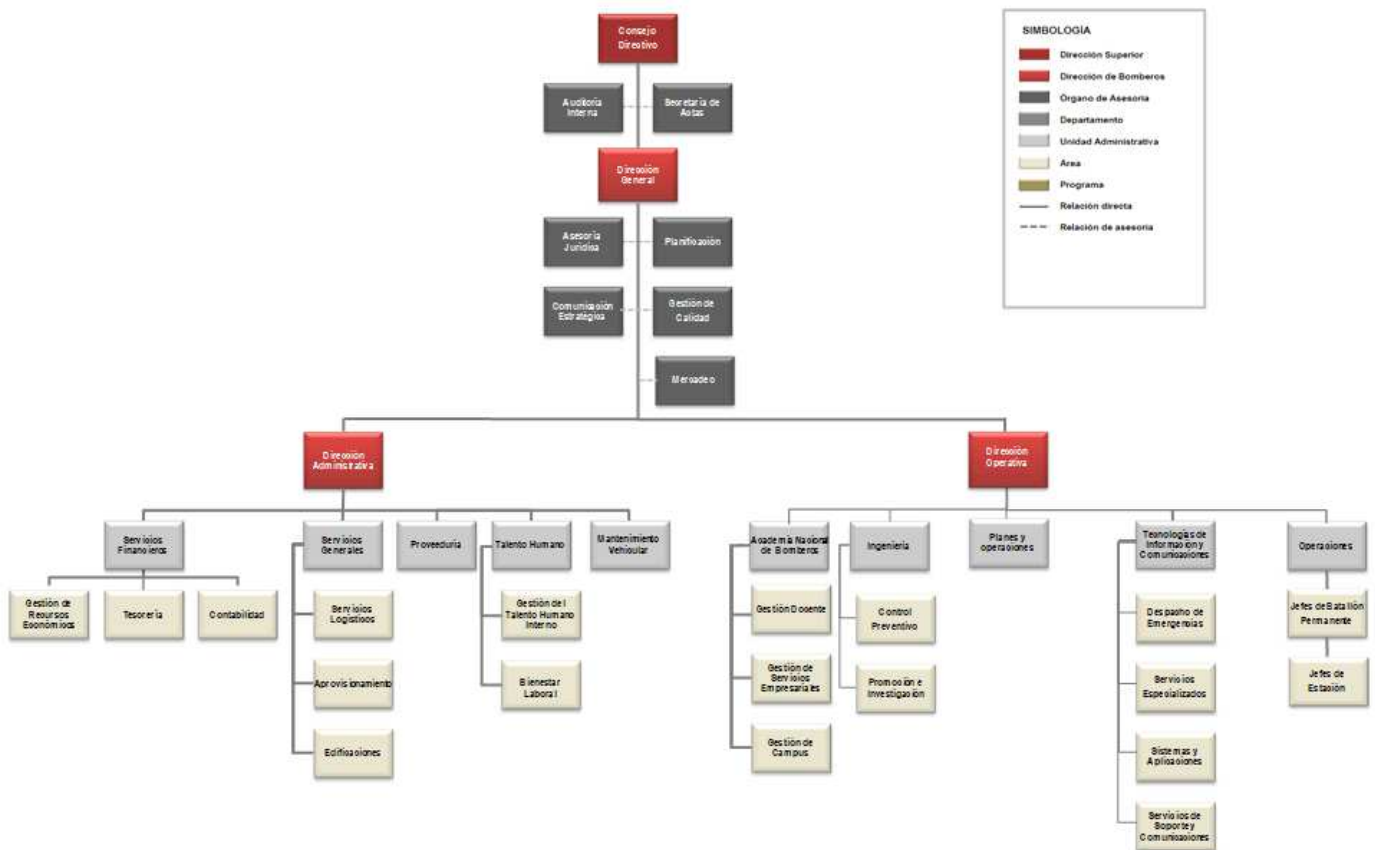
Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

3.1. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

3.1.1. 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°6
Organigrama Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

3.1.2. Descripción de las áreas de trabajo

Consejo Directivo

- **Consejo Directivo:** El Consejo Directivo tiene las siguientes funciones:
 - a. 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.
 - b. Emitir los reglamentos de organización y servicio necesarios para el adecuado desempeño de las funciones del Cuerpo de Bomberos.
 - c. Nombrar y/o remover al Director General de Bomberos y al auditor interno.
 - d. 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.
 - e. Aprobar el plan estratégico y el plan anual operativo.
 - f. Acordar los presupuestos, modificaciones y su liquidación anual.
 - g. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de las autoridades de control o de carácter técnico que tengan competencia sobre el Cuerpo de Bomberos.
 - h. 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.
- **Área de 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.

- **Unidad de Comunicación Estratégica:** Vela por la imagen de la organización, se encarga de la planeación, organización e implementación de campañas de información y actividades de proyección social y de marca. Dada a la gran importancia que tienen los medios de comunicación, se atienden diariamente los requerimientos de información de los diferentes periodistas. También integra la banda, escolta y rondalla de bomberos.
- **Mercadeo:** Apoya los servicios que comercializa el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, a través de planes de Mercadeo que posicionen 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 mutuas 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.
- **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 del INS. 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 Aprovisionamiento:** brinda atención del abastecimiento de los uniformes administrativos y operativos, mobiliario, menaje, suministros de oficina, cómputo y aseo; además recibe y dispone de toda la mercadería comprada en la organización, así mismo almacena todos los suministros adquiridos.

- **Área de Edificaciones:** Se encarga de la elaboración 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:** La Unidad de Recursos Humanos 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:** La Unidad de Mantenimiento Vehicular es la responsable del mantenimiento de todos los vehículos de la flota Institucional. Entre sus principales funciones podemos citar: 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.
- **Departamento 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 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 a la creciente demanda institucional.

- **Ingeniería de Bomberos:** se encarga de cuatro grandes áreas para brindar servicio:
 - **Revisión de Planos:** recibe, revisa y analiza planos constructivos, así como la aprobación o rechazo de los planos según sea la situación; realiza informes técnicos, hace revisión de planos constructivos mediante APC (revisión digital) y brinda asesoramiento y consultas a ingenieros y arquitectos.
 - **Investigación de Incendios y Explosiones:** se investigan incidentes con materiales peligrosos, accidentes aeroportuarios e incendios forestales, se generan estadísticas de incendios y escapes de gas, se hacen observaciones y evaluaciones de simulacro, se brinda declaraciones en Juzgados así como la redacción de informes.
 - **Control de Proyectos:** realiza Auditorías de Seguridad Humana y Riesgo de Incendios, Inspección Sistemas Fijos contra Incendios, informes técnicos, asesoramiento y consultas en general.
 - **Ley de Hidrantes:** coordina con las comisiones el método de trabajo y la prioridad de trabajo a nivel nacional, coordina con las administraciones de acueductos la ubicación de los hidrantes, revisa el estado de los hidrantes e informa de los

resultados de los estudios que se realicen, capacita a los bomberos a nivel nacional sobre la Ley y su reglamento en tema de hidrantes y realiza informes técnicos de los hidrantes.

- **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.
- **Oficina de Planes y Operaciones:** se encarga de:
 - Planificar las operaciones de emergencias relevantes y otros operativos especiales.
 - Participar proactivamente en el Plan de Continuidad Operativa.
 - Coordinar las acciones de apoyo logístico.
 - Representar a la institución con entes externos (COE, 911, CONIFOR, CAT de eventos masivos, entre otros).
 - Coordinar el funcionamiento de la Sala de Crisis.
 - Coordinar la Comisión de LEOS.
 - Asesorar en los procesos relativos a la Oficina de Comunicaciones

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

A continuación, se detalla la cantidad de colaboradores con corte al 31 de diciembre de 2019 por clase de puesto y grupo ocupacional:

Tabla N°45
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Cantidad de personal por descripción de clase de puesto, 2019

Descripción del puesto	Cantidad de colaboradores
BOMBERO RASO	360
MAQUINISTA DE BOMBEROS	205
SUBTENIENTE DE BOMBEROS	58
SUBTENIENTE DE PARAMEDICOS	4
ANALISTA INFORMATICO I	6
TENIENTE DE BOMBEROS	36
BOMBERO-TECNICO EN RESCATE I	28
SARGENTO DE BOMBEROS	71
TECNICO ADMINISTRATIVO I	46
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	41
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II	11
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I	42
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	1
PROFESIONAL EN INFORMATICA I	7
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I	13
DESPACHADOR DE RECURSOS	7
ESPEC. PREVENCION E INVEST. RIESGOS	16
SUPERVISOR DE DESPACHOS	8
COORD. PREV. E INVEST. DE RIESGOS	3
AUXILIAR EN COMPUTACION III	4
MAYOR JEFE DE BATALLON	12
CAPITAN DE BOMBEROS	18
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	13
ANALISTA INFORMATICO II	9

Descripción del puesto	Cantidad de colaboradores
TENIENTE DE PARAMEDICOS	5
INSTRUCTOR DE BOMBEROS III	5
AUDITOR	1
PROFESIONAL EN INFORMATICA II	1
COORDINADOR EN PROVEEDURIA	1
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II	11
ESPECIALISTA EN RADIOCOMUNICACION	5
JEFE DE UNIDAD	9
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO III	2
DIRECTOR GENERAL	1
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	4
MEDICO ASESOR	1
JEFE DE OPERACIONES	1
INSTRUCTOR DE BOMBEROS I	3
INSTRUCTOR DE BOMBEROS II	3
PROFESIONAL EN INFORMATICA III	1
MECANICO II	1
INSTRUCTOR DE BOMBEROS IV	1
DIRECTOR OPERATIVO	1
Total	1076

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

IV. Metas trazadas

4.1. Instituto Nacional de Seguros

El Instituto Nacional de Seguros como aseguradora del Estado, 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:

a) 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°46
Detalle de indicadores

INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	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 Cantidad de pólizas de Seguro Agrícola emitidas para agricultores independientes y Pymes agrícolas.
Aseguramiento de viviendas de clase media con nuevas pólizas de Incendio	Cantidad de Viviendas de clase media aseguradas con nuevas pólizas de Incendio al cierre de cada año.
Inversiones con impacto en el bienestar económico y social	Porcentaje de inversiones que generan impacto en el bienestar económico y social respecto a la cartera de Inversiones total del Instituto Nacional de Seguros.

Fuente: Departamento de Planes y Proyectos

De los cuatro indicadores mencionados, en tres se obtuvieron resultados satisfactorios obteniendo el 100% del avance propuesto, no obstante, con respecto al cuarto indicador se realizan esfuerzos para su cumplimiento en el periodo 2020.

b) Planes Institucionales

El INS de conformidad con las mejores prácticas internacionales sobre planificación estratégica, procura el alineamiento entre sus estrategias de largo, mediano y corto plazo, además busca el cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos contemplando un análisis del mercado (PESTEL) y un análisis interno de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). De esta manera, se construye los planes estratégicos, contemplando las tendencias del mercado en cuanto a sostenibilidad, innovación mediante una prospección estratégica que incorpora los diferentes retos como experiencia del cliente, gestión de riesgos y procesos.

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 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 los planes estratégicos del Grupo INS.
- 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 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.

Cabe indicar que para lograr lo propuesto en el plan estratégico, se han establecido objetivos estratégicos, enfocados principalmente en los siguientes temas:

- Rentabilidad.
- Inversiones.
- Prevención.
- Relaciones con partes interesadas.
- Tecnología.
- Gobierno Corporativo.
- Riesgos.
- Talento Humano.
- Salud.

El INS, como la aseguradora estatal brinda su propuesta de valor otorgando protección y una mejora en la calidad de vida de la sociedad costarricense mediante la oferta de productos y servicios, que satisfagan de manera óptima las necesidades de sus clientes, manteniendo su liderazgo en el mercado local e innovando para expandir su presencia a nivel internacional.

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.

c) Plan Anual Operativo

El Plan Anual Operativo al 31 de diciembre 2019, consideró el porcentaje de avance físico, alcanzado por los subprogramas presupuestarios, los cuales logran un nivel de cumplimiento del 93,72%; paralelamente la ejecución presupuestaria, fue del orden del 91% del presupuesto modificado (considerando aumentos y disminuciones solicitadas).

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

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.

Adicionalmente, 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 2019, se procedió con la revisión de la estrategia empresarial de cara a los próximos años.

Producto de dicho análisis, se elaboró el PAO 2019 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:

- a) Rentabilidad.
- b) Innovación.
- c) Gestión tecnológica.
- d) Talento Humano.

Asimismo, destacar 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 competido, razón por la cual se menciona de forma general.

4.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

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.

En lo que respecta al Plan Anual Operativo 2019, 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 2019 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.
- Aumentar el volumen de clientes.
- Potenciar clientes actuales.
- Incrementar la cantidad de Corredores de Bolsa.
- Mantener la mejora continua de la calidad de la información que se envía a los clientes.
- Colocar los productos que ofrece INS Inversiones.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente externo.
- Mantener actualizada la valoración de riesgo operativo de los procesos de INS Valores.
- Automatizar Procesos.
- Abordar las oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos operativos.
- Implementar desarrollos tecnológicos orientados a la innovación y nuevos productos.
- Consolidar, integrar y diversificar el negocio de Banca de Inversión.
- Mejorar la nota de Great Place to Work.

4.4. INS Servicios S.A.

Como parte de las metas y logros de INS Servicios, para el periodo 2019 se detallan las siguientes:

- Plan Anual Operativo.
- Programa a la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica.
- Certificación con la Norma ISO 9001:2015.
- Modelo de Negocio.
- Índice de desvinculación.
- Mejoras al ERP Institucional.
- Centro de Inteligencia de Negocios.
- Implementación de ISOTOOLS como herramienta para la gestión.
- Aplicaciones móviles para inspectores del INS.
- RPA Automatización de procesos mediante robots.
- Herramienta para la gestión de activos fijos de INS Servicios.
- Líneas de Servicios.
- Sistema GVT.
- Sostenibilidad.
- Cadena de valor.

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

a) **Plan Nacional de Desarrollo (PND)**

Para el período 2019 – 2022, la RSS cuenta con dos iniciativas estratégicas vinculadas con el PND, a saber:

- Asesoramiento a las empresas que cuenten con cobertura del seguro de riesgos del trabajo (RT-INS) en medidas de prevención de accidentes laborales.
- Dotación de beca para formación de médicos especialistas según la necesidad (incluyendo subespecialidades).

Con relación a la primera iniciativa estratégica, se cumple en un 100%, la meta anual de asesorar al 5% de empresas críticas con más de 50 trabajadores, que se encuentran aseguradas con RT-INS.

La participación de las empresas en los programas de prevención es producto de tener mayor evidencia, mediante estudios estadísticos que respaldan la necesidad de crear programas preventivos y que los mismos sean diseñados a la medida, es decir, son creados específicamente para los riesgos que se materializan con mayor frecuencia en las empresas.





Por otro lado, el resultado de la segunda iniciativa supera la meta definida, siendo que, en el mes de agosto y setiembre se otorgaron cuatro becas en el exterior para la formación de médicos en la especialidad de anestesia. Adicionalmente, se gestionó la participación de dos médicos especialistas en ortopedia en los cursos de máster plexo branquial y cirugía reconstructiva.

Dentro de los factores que contribuyeron a que el avance de dicha meta fuera superior a 125%, se encuentra la inopia de mercado a nivel nacional en las diferentes especialidades demandadas por la RSS, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

b) Plan Anual Operativo

De forma global, el porcentaje anual de cumplimiento del Plan Anual Operativo alcanzó el 88,13%, mientras que la ejecución presupuestaria 87,68%. El avance por perspectiva se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N°47
Resultados de la evaluación por perspectiva
RSS
Planes Institucionales 2019

Perspectiva	II semestre
Cliente	96,08 % 
Financiera	82,69 % 
Procesos	96,46 % 
Aprendizaje y crecimiento	64,05 % 

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

Al final del periodo, tres de las cuatro perspectivas obtuvieron un porcentaje de cumplimiento aceptable, mientras que la perspectiva de aprendizaje y crecimiento se situó en un rango de cumplimiento parcial. Lo anterior se atribuye a la subejecución del programa maestro de capacitación, la calificación obtenida en la evaluación de la herramienta de clima organizacional de Great Place to Work y los temas referentes a docencia que quedaron pendientes para el siguiente periodo.

4.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

a) Plan Nacional de Desarrollo / Plan Sectorial.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, mediante la Certificación de no vinculación PND 2019-2022 ADD-088-18, emitida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), hace constar la no vinculación al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022.

b) 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. Este se encuentra alineado a la implementación de los diversos procesos y proyectos desarrollados por las diferentes instancias y niveles de la Organización.

Aunado a lo anterior, para el diseño de este plan se llevó a cabo un proceso de diagnóstico participativo institucional en el cual se analizaron y valoraron las propuestas presentas por parte de toda la Organización. Además, fueron contemplados los estudios organizacionales aplicados a los diferentes sectores, permitiendo con ello identificar oportunidades de mejora en el accionar diario de la Institución.

Gracias a la implementación de este tipo de prácticas, se logró establecer los ejes estratégicos y con ellos la creación paralela de 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.

Ejes Estratégicos

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

Objetivos Estratégicos

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.

c) Plan Anual Operativo

A continuación, se presentan el desglose de los resultados obtenidos de la evaluación del PAO 2019, así como el presupuesto ejecutado por subprograma.

Dirección General: El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General, este está conformado por siete dependencias, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos de 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 cuarto trimestre 2019.

Tabla N°48

Resultados PAO 2019 – Subprograma 01, Dirección General

SUBPROGRAMA 01 - DIRECCIÓN GENERAL			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Dirección General	100%	100%	0%
Secretaría de Actas	100%	100%	0%
Planificación	100%	100%	0%
Asesoría Jurídica	100%	100%	0%
Gestión de Calidad	100%	100%	0%
Comunicación Estratégica	100%	96%	-4%
Mercadeo	100%	100%	0%
Promedio	100%	99%	-1%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

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

Los resultados obtenidos por cada de una de estas dependencias para este cuarto trimestre, se resumen en el cuadro adjunto:

Tabla N°49

Resultados PAO 2019 – Subprograma 02, Dirección Administrativa.

SUBPROGRAMA 02 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Dirección Administrativa	100%	100%	0%
Servicios Financieros	100%	100%	0%
Proveduría	100%	100%	0%
Servicios Generales	100%	99%	-1%
Talento Humano	100%	100%	-0%
Mantenimiento Vehicular	100%	100%	0%
Promedio	100%	100%	0%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Dirección Operativa: Conformar 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 2019:

Tabla N°50
Resultados PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.

SUBPROGRAMA 03 - DIRECCIÓN OPERATIVA			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Operaciones	100%	92%	-5%
Aeropuertos	100%	100%	0%
Voluntarios	100%	100%	0%
Tecnologías de Información	100%	88%	-12%
Planes y Operaciones	100%	86%	-14%
Ingeniería	100%	100%	0%
Academia	100%	99%	-1%
Promedio	100%	95%	-5%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

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, es por ello 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 transparencia institucional, se plantea por medio de este informe, los resultados generales en la ejecución de los objetivos programados por la Auditoría Interna.

Tabla N°51

Resultados PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.

SUBPROGRAMA 04 - AUDITORÍA INTERNA			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Auditoría Interna	100%	100%	0%
Promedio	100%	100%	0%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

d) Presupuesto ejecutado por subprograma, al 31 de diciembre del 2019:

A través de las tablas adjuntas, 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°52

Detalle por Sub Programa – Ejecución presupuestaria 2019

Resultados de ejecución presupuestaria por subprograma			
Subprograma	Presupuesto 2019		
	Definitivo*	Ejecutado*	% Ejecución por Objetivo
Subprograma 1- Dirección General	542.424.375	494.633.889	91%
Subprograma 2- Administrativo	46.561.197.640	42.895.029.873	92%
Subprograma 3- Operativo	1.969.333.276	1.584.484.039	80%
Subprograma 4- Auditoria	16.077.813	15.212.457	95%
Total	49.089.033.104	44.989.360.258	92%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Tabla N°53

Ejecución de presupuesto por objetivo

Ejecución Presupuesto por Objetivos

Objetivo	Presupuesto definitivo	Ejecutado (**)	% Ejecución por Objetivo
		01/06/2019 al 31/12/2019	
21. Prevención	8.361.829.937	8.141.801.148	97%
22. Protección	40.711.125.354	36.832.346.654	90%
23. Auditoría Interna	16.077.813	15.212.457	95%
Total general	49.089.033.104	44.989.360.258	92%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

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 2019.

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.

V. Compromisos

5.1. Instituto Nacional de Seguros

5.1.1. Créditos asumidos

En línea con su enfoque hacia la sostenibilidad social y económica, el INS desarrolla algunos esfuerzos y programas que buscan mejorar las condiciones de vida de los costarricenses. Uno de ellos es la línea de préstamos para vivienda con condiciones favorables y procesos expeditos.

A diciembre 2019, se aprobaron un total de 101 solicitudes de créditos por la suma de ₡3.286.52 millones, que se distribuyen en 100 solicitudes de funcionarios del Grupo INS, y solamente una solicitud de intermediario.

Tabla N°54
Créditos aprobados
(Monto millones de colones)

Cartera	Cantidad operaciones	%	Monto	%
Funcionario	100	99,01%	3 226,4	0,98
Intermediarios	1	0,99%	60,2	0,02
Total	101	100,00%	3 286,5	100,00%

Fuente: Oficio G-00764-2020 del 25/02/2020

A continuación, se presenta el detalle de los créditos hipotecarios aprobados en el año 2019 por subprograma. Como se puede apreciar en el cuadro siguiente, un 65.97% del monto total colocado, se destinó al subprograma de primera vivienda.

Tabla N°55

Créditos hipotecarios aprobados por subprograma
(Monto millones de colones)

Sub-programa	Monto	%
Primera vivienda	2 168,28	65,97%
A partir de segunda vivienda	735,75	22,39%
Crédito personal con garantía hipotecaria	322,34	9,81%
Crédito Intermediarios	60,15	1,83%
Total	3 286,52	100,00%

Fuente: Oficio G-00764-2020 del 25/02/2020

5.1.2. Modificaciones salariales

Para los colaboradores que se encuentran en salario por componentes, durante el periodo 2019 se les efectuaron las siguientes modificaciones:

Tabla N°56

Modificaciones salariales por componentes diciembre 2019

Semestre	Aumento	Detalle
Enero 2019	¢ 3.750,00	Decreto N° 41167-MTSS-H: Artículo 2°—Autorizar dos aumentos generales al salario base de todas las categorías del sector público, consistentes en ¢3.750,00 (tres mil setecientos cincuenta colones), cada uno. Mismos que corresponden a la fijación salarial tanto del II semestre del año 2018, como el del I semestre del año 2019. (Nota: no se aplicó este aumento para el II S 2018 producto de la Negociación de CCT; aplica el correspondiente al I S 2019). (Rige a partir del 01.01.2019)
Julio 2019	¢ 3.750,00	Decreto N° 41972-MTSS-MIDEPLAN-H. Artículo 1°—Autorizar un aumento general al salario base de todas las categorías del sector público, de ¢3.750.00 (tres mil setecientos cincuenta colones exactos). Mismos que corresponden a la fijación salarial del segundo semestre del 2019. (Rige a partir del 01.07.2019)

Fuente: Oficio SDTH-00800-2020 del 29/02/2020

Asimismo, para los colaboradores que se encuentran en salario integral las siguientes modificaciones:

Tabla N°57

Modificaciones salario integral diciembre 2019

Semestre	Aumento	Detalle
Enero 2019	4,80%	Con base en el artículo N°247 de la CCT vigente, capítulo XXXIII “Régimen Laboral Integral para los trabajos que ingresan a partir del 1 de febrero de 2016”, la Gerencia en su oficio G-04208-2019 (14.10.2019), autorizó: “...la aplicación del incremento salarial del 4,80% general para la tabla de salarios del régimen de Slario Integral. Lo cual fue avalado por el Comitpe de Estudios Salariales en la Sesión N°10 del 02 de octubre 2019”, a partir del mes de enero 2019.

Fuente: Oficio SDTH-00800-2020 del 29/02/2020

5.1.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados

De conformidad con los registros y el Sistema Integral de la Actividad Contractual (SIAC), el Departamento de Proveeduría Institucional tramitó un total de 620 procesos de contratación y se adjudicó en el período un monto total colonizado al 13 de enero del 2020, según el siguiente detalle:

Tabla N°58

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	Totales generales
Electrónico	449	37	8	74	18	2	586
Manual	22	0	0	10	0	0	32
Totales	471	37	8	84	18	2	620

Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

Tabla N°59
Reporte total de montos adjudicados

Modalidad	Contratación directa (ver nota 1)	Licitación Abreviada (ver nota 2)	Licitación Pública Nacional (ver nota 3)	Principios de Contratación Administrativa-contrataciones exceptuadas (ver nota 4)	Compra por requerimiento	Instructivos (ver nota 5)	Totales generales
Electrónico	¢ 5.205.487.634,00	¢ 1.424.638.219,00	¢ 1.822.172.187,00	¢ 38.163.685.215,00	¢ 4.966.459.050,00	¢ 306.304.249,00	¢ 51.888.746.554, 00
Manual	¢ 76.311.693,00	¢ 0, 00	¢ 0, 00	¢ 2.287.527,00	¢ 0, 00	¢ 0, 00	¢ 78.599.220,00
Totales	¢5.281. 799.327,00	¢ 1.424.638.219,00	¢ 1.822.172.187,00	¢ 38.165.972.742,00	¢ 4.966.459.050,00	¢ 306.304.249,00	¢ 51.967.345.774,00

Notas:

- 1) Monto incluye 6 procesos iniciados en el 2018, pero adjudicados en el 2019.
- 2) Monto incluye 2 procesos iniciados en el 2018, pero adjudicados en el 2019.
- 3) Monto incluye 5 procesos iniciados en el 2018, pero adjudicados en el 2019.
- 4) Monto incluye 8 procesos iniciados en el 2018, pero adjudicados en el 2019.
- 5) Monto incluye 1 proceso iniciado en el 2018, pero adjudicado en el 2019.

Fuente: Oficio SDSERV-00379-2020 del 06/02/2020

Es importante resaltar que el 95,48% de los procesos fueron tramitados mediante el Sistema Electrónico de Compras Públicas SICOP, siendo que los casos que se tramitaron de forma manual obedecieron a circunstancias en las cuales fue técnicamente imposible tramitarlos en dicha plataforma.

Por otra parte, las instancias financieras de la Institución reportan procesos de contratación durante el periodo 2019, a saber:

a) Departamento de Inversiones y Tesorería

- 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.

b) Subdirección de Créditos y Cobros

- 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.

c) Departamento Control y Análisis Financiero

- Servicios Profesionales en Auditoría Financiera del Grupo INS.

d) Departamento de Contabilidad

- Implementación NIIF Full a nivel Corporativo (Adjudicado Ernst & Young)
- Análisis de Precios de Transferencia de las empresas del Grupo INS (Adjudicado Ernst & Young)

Asimismo, las instancias financieras gestionaron contratos con INS Servicios:

a) Departamento de Inversiones y Tesorería

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

b) Subdirección de Créditos y Cobros

- 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 la prestación del servicio de cajas entre el INS e Insurance Servicios S.A.
- Contrato para la Prestación de servicios de Abogacía, Notariado y Asistencia Legal entre el Instituto Nacional de Seguros e Insurance Servicios S.A.

5.1.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Por la vía judicial se tramitaron 1.745 casos por la suma de ₡5.572 millones. Como se observa en el cuadro No. 4, la cartera de Casos No Asegurados de Riesgos del Trabajo representó el 46% de los casos tramitados y el 48.4% del monto total de la cartera, le sigue Diversos con un 7.2% de los casos, pero con el 21.7% del monto de la cartera, en tercer lugar se ubican los Saldos de Primas de Riesgos del Trabajo con un 23.3% de los casos y un 15.7% del monto y finalmente Subrogación de Automóviles que represento el 21% de los casos y el 12.1% del monto de la cartera.

Tabla N°60
Casos tramitados por la vía judicial
(Monto millones de colones)

Cartera	Cantidad	%	Monto	%
Hipotecas	7	0,4	89	1,6
Casos No Asegurados R.T.	803	46,0	2 694	48,4
SalDOS de Prima R.T.	407	23,3	878	15,7
Subrogación Automóviles	366	21,0	676	12,1
Vales	37	2,1	26	0,5
Diversos	125	7,2	1 210	21,7
Total	1 745	100,0	5 572	100,0

Fuente: Oficio G-00764-2020 del 25/02/2020

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

Tabla N°61
Procesos

Periodo	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Seguros Obligatorios -	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Área de Juicios -
2019	4911	193

Fuente: Oficio DJUR-01018-2020 del 28/02/2020

5.1.5. Viajes realizados por jefarcas institucionales y directores:

Se proporciona la información correspondiente de los viajes realizados en el año 2019:

Tabla N°62
Detalle de viajes realizados 2019

Nombre colaborador	Dependencia	Clase de puesto	País	Mes del viaje	Objetivo del viaje
Carlos Alberto Calvo	Oficialía de Cumplimiento Corporativa	Subjefe	USA	Marzo	Capacitación de actualización en temas de fraude
Juan Ignacio Mata	Junta Directiva	Director	USA	Noviembre	Pasantía a Centro Médico Baptist para valorar procesos de atención médica por seguros médicos
Marlen Granados	Dirección de Indemnización	Lider de Producto	USA	Noviembre	
Alexandra Symes Salas	Centro de Gestión de Seguros Personales	Jefe	USA	Noviembre	
Rocio Monge Campos	Dirección de Reaseguros	Encargada	Guatemala	Marzo	
Rocio Monge Campos	Dirección de Reaseguros	Encargada	Nicaragua	Marzo	Dar a conocer la función del INS como reasgurador para clientes en Centroamerica. Visitar nuevos mercados y compañías de los mercados actuales, para promover la participación del INS en calidad de reasegurador en negocios facultativos.
Rocio Monge Campos	Dirección de Reaseguros	Encargada	Honduras	Marzo	
Winnie Martinez Alvarado	Dirección de Reaseguros	Subjefe Dirección	El Salvador	Marzo	
Rocio Monge Campos	Dirección de Reaseguros	Encargada		Marzo	
Nelson Mata Morales	Dirección de Reaseguros	Jefe Dirección	Bolivia	Setiembre	El congreso reúne a importantes autoridades del

Rocio Monge Campos	Dirección de Reaseguros	Encargada de área			negocio y será una gran oportunidad para el INS con el fin de fortalecer las relaciones comerciales en busca de nuevas oportunidades de crecimiento.
Luis Fernando Campos Montes	Gerencia	Subgerente			
Yanory Vega Arias	Gerencia	Subgerente			
Eduardo Castro Paez	Dirección de Relaciones con Clientes	Jefe Dirección			
Roger Agüero Arias	Dirección de Seguros Obligatorios y Salud	Jefe Dirección			
Alvaro Rojas Palma	Junta Directiva	Director	España	Junio	Promover y fomentar la seguridad en el trabajo, las buenas prácticas en temas de responsabilidad social corporativa y todos los aspectos vinculados con el bienestar integral de las personas en el entorno laboral y profesional.
Laura Camacho Mora	Junta Directiva	Director			
Eduardo Zumbado Jiménez	Gerencia	Subgerente	Panamá	Junio	Entrenamiento actuarial acorde a los estándares requeridos por la profesión en el mundo actual
Carlos Elizondo Vargas	Presidencia de la República	Asistente Presidente CR			
Elian Valverde Villegas	Presidencia INS	Presidente	Perú	Junio	Realizar un intercambio de información, experiencias y conocimientos sobre las prácticas, políticas y reformas de gobierno de las empresas estatales de otros países
William Fernández Emilio	Dirección Jurídica	Jefe	Colombia	de Agosto a Abril 2020	Ampliar el conocimiento de fundamentos económicos, técnicos, financieros y jurídicos de la Institución Aseguradora, asimismo tener una visión multidisciplinaria a fin de contar con un criterio más avanzado en materia jurídica de seguros.
Juan Ignacio Mata Centeno	Junta Directiva	Director			
Yanory Vega Arias	Gerencia	Subgerente	Chile	Junio	Identificar los elementos que están cambiando la Industria de Seguros y utilizar herramientas concretas que les permitan diagnosticar el nivel de madurez digital de las organizaciones, diseñar un
Gina Cordoba Gutierrez	Desarrollo Productos	Jefe			

Adriana Zamora Sanabria	Gerencia	Asistente Gerencia			road map para moverse al mundo digital, diseñar un producto real que tenga impacto en los resultados del negocio.
Alejandro Ulloa Pérez	Dirección de Tecnologías de Información	Jefe Ingeniería de Sistemas	USA	Agosto	Entender las tendencias mundiales para hacer networking estableciendo relaciones con otros colegas de la industria
Juliana Jiménez Borras	Subdirección de Actuarial	Subjefe	Argentina	Agosto	Este viaje tiene como finalidad la asistencia de cuatro colaboradores de la Subdirección de Actuarial, a la Universidad de Buenos Aires, en Argentina para la defensa de la tesis realizada por la maestría virtual en Gestión Actuarial de la Seguridad Social, la cual han venido cursando en años anteriores y les permitirá optar por el título de Máster
Jose Luis Trejos	Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles	Jefe	Chile	Agosto	Una vez finalizado el curso, los colaboradores contarán con nuevas herramientas que les permita realizar una valoración objetiva y económica de daños ocasionados a vehículos livianos, lo cual permitirá una mayor eficiencia y mejora a los procesos de valoración de daños.
Gustavo Retana Calvo	Auditoría	Auditor	Colombia	Setiembre	Gira académica de Maestría de Interés Institucional
Luis Fernando Monge Salas	Gerencia	Gerente	Colombia	Setiembre	Una vez finalizado el curso, los colaboradores contarán con nuevas herramientas

Rodrigo Alvarado Arce	Gerencia	Asistente Gerencia			que les permita visualizar los cambios que puedan darse a nivel contable y empezar a preparar procesos para que el impacto sea menor. También podrán trabajar en el ajuste y alineamiento del esquema de gestión de riesgo del INS de cara a las mejores prácticas internacionales incluyendo Solvencia II y la aplicación de ORSA.
Álvaro Vega Vega	Dirección de Riesgos	Jefe			
Carlos Sánchez Arias	Subdirección de Actuarial	Jefe Subdirección			
Grace Molina Segura	Dirección de Suscripción	Jefe Dirección			
María Auxiliadora Garro Mora	Dirección de Indemnización	Encargada			
Juliana Jiménez Borrás	Subdirección de Actuarial	Subjefe Subdirección			
Nelson Morales Mata	Dirección de Reaseguros	Jefe Dirección			
Gina Córdoba Gutiérrez	Departamento Desarrollo Productos	Jefe Departamento			
			Colombia	Setiembre	Permitir a los asistentes profundizar los conocimientos en temas específicos, así como en la parte modular les permitirá elegir los temas y personalizar el curso en base a sus necesidades y exigencias. En la parte de innovación tendrán la oportunidad de conocer, interactuar y utilizar las últimas tecnologías en los seguros de vida y salud (start-ups internacionales, nuevas aplicaciones y las novedades a nivel de suscripción digital).
			Guatemala / Miami	Setiembre	La visita obedece a la firma del contrato del reaseguro que nos encontramos realizando con esta empresa, para hacer un relanzamiento del modelo de negocio comercial de seguros masivos. Conocer el modelo que actualmente la empresa tiene implementado, sus operaciones, call center, modelo de asistencias, productos, estrategias de comercialización, plataforma tecnológica,

					procesos de suscripción, indemnizaciones y servicios a clientes.
Eduardo Zumbado Jiménez	Gerencia	Subgerente	Colombia	Setiembre	Actualizar y mejorar los conocimientos actuariales tanto en el desarrollo de nuevos productos como en la mejora de los existentes. Asimismo, la actualización en tendencias actuales y la utilización de herramientas de análisis de datos y analítica
Laura Herrera Mena	Subdirección de Actuarial	Encargada			
Roy Campos	Oficialía de Cumplimiento Corporativa	Jefe	Colombia / Panamá	Setiembre	Enriquecer el conocimiento de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, en las mejores prácticas en temas de prevención de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y fraudes en seguros
Elian Villegas Valverde	Presidencia	Presidente	USA	Octubre	Obtener conocimientos prácticos sobre estrategias efectivas en la administración y comercialización de seguros masivos, considerando el cambio de modelos de distribución tradicionales y omni-canales a propuestas de modelos digitales.
Yanory Vega Arias	Gerencia	Subgerente			
Gerardo Vargas	Dirección de Mercadeo	Jefe			
Marco Loaiza	Dirección de Tecnologías de Información	Jefe			
Elian Villegas Valverde	Presidencia	Presidente	México	Octubre	Conocer el funcionamiento en clientes donde ya tienen implementado el tema affinity. Reuniones de negocio con Munichener y representantes mundiales.
Yanory Vega Arias	Gerencia	Subgerente			
Luis Fernando Campos	Gerencia	Gerente			
Nelson Mata	Dirección de Reaseguros	Jefe			
Laura Mora Camacho	Junta Directiva	Director			
Gina Córdoba Gutiérrez	Desarrollo Productos	Jefe			

Doris Benavides Morales	Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles	Jefe	USA	Octubre	Desarrollar una estrategia de máximo nivel y técnicas que reduzcan los costos y mejoren la experiencia de la gestión de siniestros de automóviles.
Winnie Martinez Alvarado	Dirección de Reaseguros	Subjefe Dirección	Ecuador	Octubre	Poder tener contacto con compañías de diferentes países latinoamericanos que permitirán ofrecer ampliar la suscripción de seguros fronting.
D'Angela Esquivel Pereira	Departamento Gestión de la Prevención	Jefe	España	Noviembre	Participar en el programa internacional de riegos actuariales en seguros generales para poder ampliar y actualizar los conocimientos en la gestión de actuarial
Laura Rodríguez	Museo del Jade	Jefe	Japón	Noviembre	Participación en el Seminario de la gestión y administración pública del Servicio Civil Latinoamericano 2019.

Fuente: Oficio SDTH-00800-2020 del 29/02/2020

5.2. 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.

5.2.1. Créditos asumidos

Al cierre del año 2019 no se contó con créditos asumidos.

5.2.2. Modificaciones salariales

Durante el mes de enero del 2019 se procedió con la aplicación de un ajuste salarial del 2.96% a todos los colaboradores de la empresa.

5.2.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

De conformidad con los datos suministrados por el área administrativa, se adjunta la información en cuanto a la cantidad los procesos de contratación administrativa adjudicados durante el 2019. En relación con los trámites ordinarios de los procesos de contratación, se adjudicó un total de ¢3,599,389.00 para el 2019, según se detalla:

Tabla N°63
Contrataciones realizadas en INS Inversiones SAFI S.A.
Periodo 2019

Tipo de contratación	Exceptuadas	Contratación directa	Total
Electrónicos	-	1	1
Manuales	-	0	0
Total	-	1	1
Monto total adjudicado	¢3,536,189.29		

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (oficio SAFI-00085-2020 del 13/02/2020)

5.2.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Al cierre del 2019 se presenta una demanda de un ex colaborador de la organización, la cual al momento de la elaboración del presente informe se encuentra en instancias judiciales en fase sumarial.

5.2.5. Viajes realizados

No se realizaron viajes al exterior durante el año 2019.

5.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

5.3.1. Créditos asumidos

INS Valores dispone de una línea de crédito con el Banco Internacional de Costa Rica, S. A. (BICSA) por US\$40 millones, la cual fue utilizada para inversión en títulos valores y para diversificar las fuentes de fondeo durante el 2019. Al cierre del periodo me mantiene vigente la deuda con operaciones activas, las cuales suman un total de \$26 millones, con intereses acumulados por pagar de \$174.986.

5.3.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el año 2019 se realizaron las siguientes modificaciones salariales, las cuales fueron debidamente aprobadas por la Junta Directiva de INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.

Tabla N°64
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Modificaciones Salariales 2019

N°	Puesto	Acuerdo de Junta Directiva	Modificación Salarial
1	Incremento salarial a todo el personal: con excepción de aquellos que ocupen el puesto de Corredor de Bolsa y Corredor de Bolsa Junior; así también se exceptúan según lo establecido en el Transitorio XXXV de la Ley de Fortalecimiento de la Finanzas Públicas N° 9635, los puestos de Gerente General, Gerente Financiero Administrativo, Gerente de Tecnologías de Información, Gerente de Banca de Inversión y Auditor Interno.	Sesión 615, Acuerdo IV del 27/02/2019	2,96%
2	Ascenso del Asistente de Riesgo a Encargado de Riesgo	Sesión 615, Acuerdo IX del 27/02/2019	€1,595,807.71
3	Modificación salarial al Analista de Compras	Sesión 617, Acuerdo V del 24/04/2019	€640,816.00
4	Cambio de esquema salarial: Gestor de Portafolio	Sesión 623, Acuerdo I del 07/10/2019	€3,500,000.00

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

5.3.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

A continuación, se brinda el detalle de los procesos de contratación administrativa iniciados y adjudicados de INS Valores para el periodo 2019.

Tabla N°65
Compras menores 2019

#	N° de Contratación	Objeto	Estado del concurso
1	FS-2019CM-000001-01	Alimentación para personal de INS valores	Adjudicación en firme
2	FS-2019CM-000002-01	Compra de tiquete aéreo premiación GPTW.	Adjudicación en firme
3	FS-2019CM-000003-01	Adquisición de dos armarios con puertas para auditoria interna	Adjudicación en firme
4	FS-2019CM-000006-01	Compra de desayunos actividad 01 mayo	Adjudicación en firme
5	FS-2019CM-000007-01	Confección de rótulos publicitarios para estaciones de bomberos.	Adjudicación en firme
6	FS-2019CM-000008-01	Capacitación Ley fortalecimiento finanzas públicas	Adjudicación en firme
7	FS-2019CM-000009-01	Desayunos para reunión de personal - I trimestre 2019	Adjudicación en firme
8	FS-2019CM-000010-01	Adquisición capas y bolsos para mensajeros	Adjudicación en firme
9	FS-2019CM-000011-01	Taller aspectos económicos con periodistas	Adjudicación en firme
10	FS-2019CM-000012-01	Compra de picadillos para actividad 25 julio	Adjudicación en firme
11	FS-2019CM-000013-01	Desayunos para la reunión del personal del 11 de septiembre	Adjudicación en firme
12	FS-2019CM-000014-01	Compra de bocadillos y frutas para sesión de JD O-623-19.	Adjudicación en firme
13	FS-2019CM-000015-01	Contratación de catering service para charla del 17 de octubre	Adjudicación en firme
14	FS-2019CM-000016-01	Compra de bocadillos y frutas para sesión de JD	Adjudicación en firme
15	FS-2019CM-000017-01	Compra de Microondas	Adjudicación en firme

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

Tabla N°66
Contrataciones Directas 2019

#	N° de Contratación	Objeto	Estado del concurso
1	FS-2019CD-000001-01	Renovación plan telefónico /ICE mensajeros	Adjudicación en firme
2	FS-2019CD-000002-01	Compra de implementos de seguridad para mensajeros	Infructuosa
3	FS-2019CD-000003-01	Compra de discos / SAN Hitachi y servicios	Adjudicación en firme
4	FS-2019CD-000004-01	Compra de implementos de seguridad para mensajeros	Adjudicación en firme
5	FS-2019CD-000005-01	Compra de agendas corporativas y cuadernos tipo Work Day	Adjudicación en firme
6	2019CD-000001-0011500001	Renovación de licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico de los equipos firewall	Adjudicación en firme
7	2019CD-000002-0011500001	Adquisición de artículos para eventos corporativos y suministros	Adjudicación en firme
8	2019CD-000003-0011500001	Adquisición de equipos de comunicaciones, contrato de mantenimiento, soporte técnico y grabación de llamadas	Adjudicación en firme
9	2019CD-000004-0011500001	Adquisición de software de gestión de base de datos toad for oracle	Adjudicación en firme
10	2019CD-000005-0011500001	Adquisición de proyectores de video	Adjudicación en firme

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

Tabla N°67
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Licitación Abreviada 2019

#	N° de Contratación	Objeto	Estado del concurso
1	2019LA-000001-0011500001	Contratación de una empresa que brinde servicios profesionales de auditoría externa para realizar evaluación del cumplimiento de la SUGEF 14-17 en INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	Adjudicación en firme

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

5.3.4. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Durante el año 2019 INS Valores Puesto de Bolsa S.A. enfrentó varios procesos judiciales. La información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N°68
Procesos Judiciales al 31/12/2019

Tipo de Proceso	# 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 02/03/2020)

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.

5.3.5. Viajes realizados por jefarcas institucionales y directores:

Para el período 2019 solamente se realizó un viaje a Honduras por parte de la Gerencia General, para la entrega del premio de GPTW. Por parte de los directores no se realizó ningún viaje.

Tabla N°69
INS Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Viajes 2019

Colaborador	Dependencia	Clase de Puesto	País	Mes del viaje
Freddy Quesada Miranda	INS Valores	Gerente General	Honduras	Febrero

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 02/03/2020)

5.4. INS Servicios S.A.

5.4.1. Créditos asumidos

Durante el periodo 2019, la entidad no mantuvo operaciones de crédito.

5.4.2. Modificaciones salariales acordadas

Para el periodo 2019 las modificaciones salariales se realizaron de acuerdo con la Política de Compensación aprobada por la Junta Directiva.

5.4.3. Procesos o demandas judiciales

A continuación, se presenta la cantidad de demandas de tipo laboral al 2019:

Tabla N°70
Demandas Judiciales
Al 31 de diciembre 2019

Finalizadas	Activas
4	21

Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

5.4.4. 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 y su Reglamento, así como a la aplicación de la normativa conexas en materia de contratación, cumpliendo de esta forma con 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 dos mil diecinueve, se ejecutaron un total de 167 procesos nuevos desarrollados a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (en adelante SICOP).

En la siguiente tabla, se podrá observar la distribución detallada de los procesos de contratación según su estado, el cual contempla el cierre al mes de diciembre del año dos mil diecinueve.

Tabla N°71
Procesos de Contratación Administrativa
INS Servicios S.A
A diciembre del 2019

Contrataciones	Estado	Cantidad	Porcentaje
167 contrataciones	Adjudicada	129	77,25%
	En proceso	1	0,60%
	Infructuosa	32	19,16%
	Desierta	3	1,80%
	Sin efecto por la unidad usuaria	2	1,20%
	Total General	167	100%

Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

Es importante indicar que el monto total adjudicado conforme al detalle antes expuesto y que fueron ejecutadas a través de la plataforma de SICOP asciende a la suma de ¢480.185.061,00 las cuales están distribuidas entre:

1. Contrataciones directas.
2. Licitaciones abreviadas.

La información descrita en el párrafo anterior es con corte a corte a diciembre del dos mil diecinueve. A continuación, se detalla el monto adjudicado por tipo de proceso:

Tabla N°72
 Procesos de Contratación Administrativa
 INS Servicios S.A
 A diciembre del 2019

Tipo de concurso	¢ Monto	Cantidad
Contratación Directa	¢128.756.933,00	145
Licitación Abreviada	¢351.428.128,00	19
Total General	¢480.185.061,00	164

Fuente: INS Servicios S.A. (INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020)

Es importante finalizar, con la información relacionada a los contratos continuos o bajo el esquema de según demanda desarrollados ante de la utilización de SICOP. Estos procesos representan para INS Servicios S.A., la suma de ¢808.124.479,00 en la adquisición de bienes y servicios de diversa índole.

5.4.5. Viajes realizados

Durante el período 2019, no se efectuaron viajes al exterior por parte de jefes y/o directores de INS Servicios S.A.

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

5.5.1. Créditos asumidos

Con corte al 31 de diciembre de 2019, INS RSS no registra pasivos, ni obligaciones relacionadas con operaciones de crédito.

5.5.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el año 2019 se realizó una modificación salarial, según la aprobación del Consejo Nacional de Salarios (CNS) y la Gerencia General, el aumento fue del 2,96% para los colaboradores con salario único, mismo que entró a regir el 01 de enero del 2019.

Importante mencionar, que a partir del mes de setiembre del 2019 la RSS ha estado implementado los ajustes derivados de la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, N° 9635.

Por último, el 13 de enero del 2020 se publicó la resolución DG-007-2020, con los respectivos aumentos salariales del I y II semestre 2019 para los puestos con salarios por componentes del sector salud (Ley 6836 y 7085), los cuales se aplicarán retroactivamente durante el primer semestre del 2020.

5.5.3. Procesos o demandas judiciales enfrentados o promovidos

Según el control y registro del Departamento de Asesoría Legal de la RSS, se detallan seguidamente los expedientes, su naturaleza, estatus e implicaciones de manera resumida:

Tabla N°73
Procesos o demandas

Expediente	Naturaleza del litigio y pretensión	Proceso a la fecha	Riesgo sobre indemnización
15-000366-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de prestaciones, pago de horas extras, pago de salarios caídos, pago de daño moral).	En espera de señalamiento para juicio oral.	Baja probabilidad de indemnización.

Expediente	Naturaleza del litigio y pretensión	Proceso a la fecha	Riesgo sobre indemnización
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) declaradas SIN LUGAR (le dan la razón a INS-RSS).	Baja probabilidad de indemnización.
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 (le da la razón a INS-RSS).	Alta probabilidad de indemnización.
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 (le da la razón a INS-RSS).	Baja probabilidad de indemnización.
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 (le da la razón a INS-RSS).	Baja probabilidad de indemnización.
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 (le da la razón a INS-RSS).	Baja probabilidad de indemnización.
18-001083-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reubicación de puesto, pago de daño moral).	Señalamiento de audiencia para juicio oral el 17/09/2020.	Baja probabilidad de indemnización.
18-001879-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales, pago de daño moral).	Señalamiento de audiencia para juicio oral el 8/06/2020.	Baja probabilidad de indemnización.
18-002151-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto,	En espera de señalamiento a juicio oral.	Baja probabilidad de indemnización.

Expediente	Naturaleza del litigio y pretensión	Proceso a la fecha	Riesgo sobre indemnización
	pago de daños y perjuicios, pago de diferencias salariales).		
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 (le da la razón a INS-RSS).	Baja probabilidad de indemnización.
18-003596-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral).	Señalamiento de audiencia para juicio oral el 30/03/2020.	Baja probabilidad de indemnización.
19-000549-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (Demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral).	Audiencia de juicio oral realizada el 15/01/2020. En espera de sentencia de primera instancia.	Mediana probabilidad de indemnización.
19-001017-0166	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de preaviso y auxilio de cesantía por terminación de contrato)	Terminado por arreglo extrajudicial el 30-10-2019. Se identificó un error administrativo en el pago de la liquidación laboral cuando se terminó el contrato, por lo que se acordó pagarle el monto pendiente.	No hubo indemnización adicional a la que correspondía.
19-001112-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de diferencias salariales, pago de preaviso y cesantía, pago de daño moral).	En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.	Baja probabilidad de indemnización.
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. Se condena a INS-RSS al pago de: salarios dejados de percibir más intereses (12 días de salario), 1	Alta probabilidad de indemnización.

Expediente	Naturaleza del litigio y pretensión	Proceso a la fecha	Riesgo sobre indemnización
		millón de colones por concepto de daño moral y un 25% de costas sobre las sumas condenadas.	
19-001346-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencia salarial).	Señalamiento de audiencia para juicio oral el 3/02/2021.	Baja probabilidad de indemnización.
19-001213-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (Demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral).	En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.	Mediana probabilidad de indemnización.
19-001879-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (Demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral).	En espera de señalamiento de audiencia para juicio oral.	Mediana probabilidad de indemnización.
19-002623-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de preaviso y auxilio de cesantía).	La demanda se contestó el 15/01/2020. En espera de pronunciamiento del juzgado.	Baja probabilidad de indemnización.
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.	Baja probabilidad de indemnización.

Expediente	Naturaleza del litigio y pretensión	Proceso a la fecha	Riesgo sobre indemnización
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.	Baja probabilidad de indemnización.
CAM-A-079-2018 (Centro de Arbitraje y Mediación del Colegio de Abogados de Costa Rica)	PROCESO ARBITRAL (demanda pretende pago por concepto de reajuste o revisión del precio en contrato administrativo 2013LN-000001-00103 "Servicio de alimentación para pacientes y funcionarios del Hospital del Trauma").	La demanda se contestó el 23/01/2020. En espera de señalamiento de audiencia preliminar por parte del Tribunal Arbitral.	Mediana probabilidad de indemnización.

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

5.5.4. Procesos de contratación

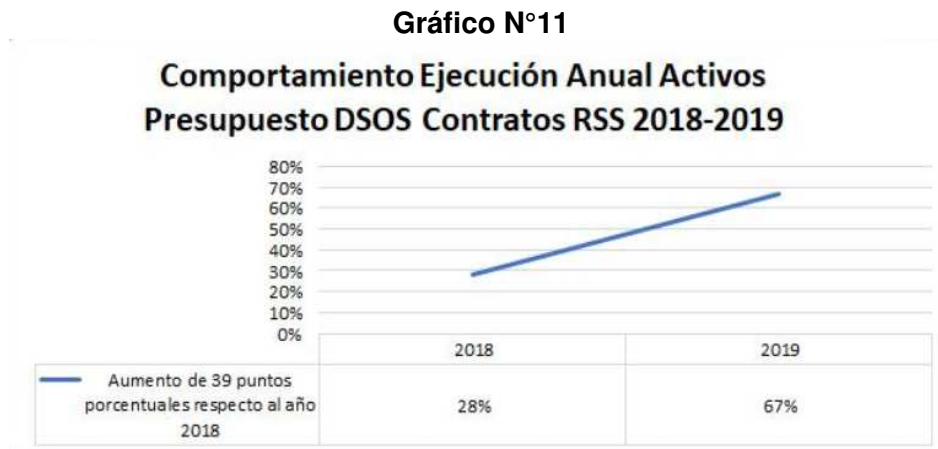
Conforme al artículo 6 de la Ley de Contratación Administrativa y 7 de su reglamento, el Plan Anual de Compras correspondiente a la RSS fue trasladado en enero del 2019 a Casa Matriz, para su publicación.

Este plan de compras encuentra justificación en la necesidad de la RSS de adquirir bienes y servicios enfocados en brindar servicios de salud acordes a los objetivos estratégicos institucionales definidos para el periodo, de tal forma que, se procede a exponer la información correspondiente a los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios.

Para el caso de compra de bienes la mayoría de los activos adquiridos corresponden a equipo médico necesario para la atención de pacientes, tanto en el Hospital del Trauma como en los Centros Médicos, logrando una ejecución de un 65% del presupuesto destinado en esta partida.

De la misma manera, los bienes adquiridos que no corresponden a activos, como por ejemplo: instrumental médico, sillas de ruedas, prótesis, órtesis e implementos entre otros, fueron utilizados para mejorar la calidad de vida de los usuarios de los seguros obligatorios del INS.

Respecto a la compra de activos, esta partida en el año 2018 reflejó una ejecución de un 28%, logrando un aumento de 39% en la ejecución, en tanto que en el 2019 fue de un 67%, de acuerdo con el siguiente gráfico:



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

En cuanto a los servicios, es necesario indicar que se contrataron servicios básicos como el mantenimiento del equipo médico, así como la contratación de servicios de especialidades médicas como: ortopedia, odontología, terapia física, dermatología, optometría y oftalmología, radiología, imágenes médicas, gastroenterología, ultrasonidos, farmacia y laboratorio.

Todos estos servicios dirigidos siempre a la atención de pacientes usuarios de los seguros obligatorios de Riesgos de Trabajo y Vehículos Automotores, administrados por el Grupo INS.

Ejecución del Plan Anual de Compras

Para el año 2019, en el Plan Anual de Compras de la RSS se planificaron inicialmente un total de 53 procesos de compra, incluyéndose de forma extraordinaria 62 modificaciones a dicho plan, para un total de 115 procesos tramitados en todo el 2019, de los cuales resultaron adjudicados un total de 75 procesos de compra, para un 65% de ejecución; valga indicar que las unidades usuarias desestimaron una cantidad de 22 Procesos de Compra.

A continuación, se presenta el detalle de dicha ejecución:

Gráfico N°12
Procesos Ordinarios

ESTADO	Cantidad PAC
ADJUDICADO	27
DESESTIMADOS	19
DESIERTO	1
EN TRÁMITE	4
INFRUCTUOSO	2
Total	53



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

Gráfico N°13
Procesos Extraordinarios

ESTADO	EXTRORDINARIO
ADJUDICADO	48
DESESTIMADOS	3
DESIERTO	0
EN TRÁMITE	5
INFRUCTUOSO	6
Total	62



Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

5.5.5. Viajes realizados

Para el período 2019 solamente se realizó un viaje por parte de la Gerencia General, según se detalla:

Tabla N°74
Viaje 2019

Nombre colaborador	Dependencia	Clase de puesto	País	Mes del viaje
Róger Arias Agüero	Gerencia General	Gerente General a.i.	USA / MIAMI	Noviembre

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

5.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

5.6.1. Créditos asumidos

Este rubro no aplica para el Cuerpo de Bomberos.

5.6.2. Modificaciones salariales acordadas

Se adjuntan las modificaciones realizadas en el periodo 2019:

Tabla N°75
Tabla Salarial Régimen Tradicional, I semestre 2019.

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual
1	393,516	X	x	x	x
2	399,819	X	x	x	x
3	406,299	X	x	x	x
4	409,975	X	x	x	x
5	416,639	X	x	x	x
6	423,465	X	x	x	x
7	430,440	X	x	x	x
8	437,526	X	x	x	x
9	442,182	X	x	x	x
10	450,240	210	502,996	x	x
11	456,233	211	515,887	x	x
12	465,156	212	526,032	x	x
13	474,267	213	536,398	x	x
14	483,628	214	547,043	x	x
15	493,193	215	557,925	x	x
16	502,998	216	569,082	x	x
17	513,042	217	580,500	100	581,635
18	524,156	218	593,147	101	594,460
19	535,590	219	606,145	102	607,649

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario actual
20	547,319	220	619,482	103	621,178
21	559,324	221	633,143	104	635,034
22	571,674	222	647,189	105	649,288
23	584,332	223	661,592	106	663,892
24	644,092	224	729,561	107	732,850
25	658,643	225	746,113	108	749,639
26	673,576	226	763,095	109	766,868
27	688,922	227	780,551	110	784,571
28	809,896	228	918,153	111	924,165
29	822,959	X	x	112	939,232
30	836,258	X	x	113	954,574
31	851,316	X	x	114	971,950
32	865,118	X	x	115	987,877
33	981,802	X	x	116	1,004,102
34	1,014,360	X	x	x	x
35	1,071,948	X	x	x	x
36	1,089,703	X	x	x	x
37	1,162,611	X	x	x	x
38	1,225,470	X	x	x	x
39	1,245,969	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	1,054,606.00	X	x	x	x
73	1,135,125.00	X	x	x	x
90	5,443,131.00	X	x	x	x
91	3,177,968.00	X	x	x	x

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Tabla N°76

Tabla Salarial Régimen Tradicional, II semestre 2019

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario total	Categoría referencia	Salario actual
1	397,266.00	X		x	x
2	403,569.00	X		x	x
3	410,049.00	X		x	x
4	413,725.00	X		x	x
5	420,389.00	X		x	x
6	427,215.00	X		x	x
7	434,190.00	X		x	x
8	441,276.00	X		x	x
9	445,932.00	X		x	x
10	453,990.00	210	506,746.00	x	x
11	459,983.00	211	519,637.00	x	x
12	468,906.00	212	529,782.00	x	x
13	478,017.00	213	540,148.00	x	x
14	487,378.00	214	550,793.00	x	x
15	496,943.00	215	561,675.00	x	x
16	506,748.00	216	572,832.00	x	x
17	516,792.00	217	584,250.00	100	585,385.00
18	527,906.00	218	596,897.00	101	598,210.00
19	539,340.00	219	609,895.00	102	611,399.00
20	551,069.00	220	623,232.00	103	624,928.00
21	563,074.00	221	636,893.00	104	638,784.00
22	575,424.00	222	650,939.00	105	653,038.00
23	588,082.00	223	665,342.00	106	667,642.00
24	647,842.00	224	733,311.00	107	736,600.00
25	662,393.00	225	749,863.00	108	753,389.00
26	677,326.00	226	766,845.00	109	770,618.00
27	692,672.00	227	784,301.00	110	788,321.00
28	813,646.00	228	921,903.00	111	927,915.00
29	826,709.00	X		112	942,982.00

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría referencia	Salario actual	Categoría referencia	Salario total	Categoría referencia	Salario actual
30	840,008.00	X		113	958,324.00
31	855,066.00	X		114	975,700.00
32	868,868.00	X		115	991,627.00
33	985,552.00	X		116	1,007,852.00
34	1,018,110.00	X		x	x
35	1,075,698.00	X		x	x
36	1,093,453.00	X		x	x
37	1,166,361.00	X		x	x
38	1,229,220.00	X		x	x
39	1,249,719.00	X		x	x
40	1,296,299.00	X		x	x
41	1,363,371.00	X		x	x
42	1,386,320.00	X		x	x
43	1,503,453.00	X		x	x
44	1,672,013.00	X		x	x
72	1,058,356.00	X		x	x
73	1,138,875.00	X		x	x
90	5,443,131.00	X		x	x
91	3,177,968.00	X		x	x

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

Tabla N°77
Tabla Régimen Salario Integral

Sección Administrativa				Sección Bomberos		Sección Informática			
Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019	Categoría referencia	Salario Total 2019	Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019
2	321,866								
3	334,741								
4	348,131								
5	362,056								
6	376,538								

Sección Administrativa				Sección Bomberos		Sección Informática			
Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019	Categoría referencia	Salario Total 2019	Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019
7	395,365								
8	407,226			208	488,672				
9	423,515			210	495,674				
10	440,456			211	518,849				
11	458,074			212	544,598				
12	480,978			213	571,635				
13	505,027			214	599,959				
14	530,278			215	630,858				
15	556,792			216	661,757				
16	584,631			217	695,232				
17	613,863			218	729,993	100	545,198		
18	644,556			219	766,042	101	556,102		
19	676,784			220	804,666	102	572,785		
20	710,623			221	845,865	103	584,240		
21	746,154			222	887,064	104	607,610		
22	783,462			223	932,125	105	622,275		
23	822,635			224	988,774	106	678,280		
24	871,993	1,003,062	1,297,965	225	1,047,997	107	746,108		
25	924,313	1,058,291		226	1,111,083	108	813,258		
26	979,771	1,116,737		227	1,176,744	109	878,318		
27	1,038,558	1,178,592		228	1,248,842	110	957,367	1,116,531	1,474,650
28	1,100,871	1,388,272	1,634,616			111	1,043,530	1,370,925	1,651,550
29	1,166,924	1,458,897				112	1,137,448	1,470,116	
30	1,236,939	1,533,567				113	1,239,818	1,577,856	
31	1,311,155	1,613,053				114	1,351,401	1,695,521	
32	1,389,825	1,696,553				115	1,473,028	1,822,722	
33	1,528,807	1,876,375				116	1,605,600	1,960,973	
34	1,681,688	2,040,651	2,348,334						
35	1,782,589	2,161,708							
36	1,889,544	2,274,878							
37	2,002,917	2,413,768	2,765,927						
38	2,123,092	2,555,944							
39	2,250,478	2,690,504							
40	2,385,506	2,839,211							
41	2,624,057	3,101,237							

Sección Administrativa				Sección Bomberos		Sección Informática			
Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019	Categoría referencia	Salario Total 2019	Categoría referencia	Salario base 2019	Con Dedicación Exclusiva 2019	Con Prohibición 2019
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-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

5.6.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados

Para el periodo 2019, se tiene la siguiente información:

Tabla N°78
Procesos de contratación iniciados u adjudicados en el periodo 2019

Año	Tipo de contratación	NÚMERO DE CONCURSO	BIEN O SERVICIO
2019	Licitación Pública	2019LN-000006-0012800001	Servicio según demanda de horas de instalación y mantenimiento de cableado de datos y telefonía
2019	Licitación Pública	2019LN-000007-0012800001	Servicio según demanda de monitoreo GPS para la flotilla vehicular
2019	Contratación Directa	2019CD-000027-0012800001	Servicios de correspondencia para el BCBCR
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000029-0012800001	"Adquisición de Filtros para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica"
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000002-0012800001	Adquisición de Aceites, Lubricantes y Refrigerantes para las Unidades de la Flota Vehicular según demanda
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000007-0012800001	Adquisición de Equipo de Radiocomunicación
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000008-0012800001	Adquisición de Equipo de Telecomunicación
2019	Contratación Directa	2019CD-000015-0012800001	Adquisición de equipos de procesamiento servidores y unidades para respaldos
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000018-0012800001	Adquisición de Licencias
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000021-0012800001	Adquisición de llantas para la flotilla vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
2019	Contratación Directa	2019CD-000001-0012800001	Adquisición de terreno en San José
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000026-0012800001	Adquisición de dispositivos móviles tipo Tablets
2019	Contratación Directa	2019CD-000021-0012800001	Adquisición de Repuestos y Accesorios para Equipo de Cómputo
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000038-0012800001	Adquisición Equipo de Cómputo
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000001-0012800001	Alquiler de sistema para transferencia bancarias vía SINPE, bajo el modelo software como servicio (SaaS)
2019	Contratación Directa	2019CD-000009-0012800001	Alquiler de un sistema de información para la Gestión de Factura Electrónica ante el ministerio de Hacienda
2019	Contratación Directa	2019CD-000004-0012800001	Artículos para el reconocimiento del personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y otros públicos

2019	Licitación Abreviada	2019LA-000003-0012800001	Bote de rescate y extinción de incendios
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000010-0012800001	Botes de aluminio tipo "panga" con motor fuera de borda
2019	Contratación Directa	2019CD-000026-0012800001	Compra de terreno en Limón
2019	Licitación Pública	2019LN-000001-0012800001	Construcción y acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos de Siquirres, Limón
2019	Licitación Pública	2019LN-000005-0012800001	Contratación de servicios tercerizados (Outsourcing)
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000015-0012800001	Cuerdas, Herramientas y equipos para utilizar en rescates
2019	Contratación Directa	2019CD-000023-0012800001	Detector de Monóxido y Botiquín tipo mochila
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000014-0012800001	Diseño, desarrollo y mantenimiento de Aplicaciones para dispositivos móviles
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000019-0012800001	Dispositivos de salud ocupacional para el personal operativo
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000024-0012800001	Equipo de Telecomunicaciones
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000012-0012800001	Equipo especialaizado para atención de emergencias
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000012-0012800001	Equipo especializado para atención de emergencias
2019	Contratación Directa	2019CD-000005-0012800001	Equipo de Impresión Multifuncional Láser a Color
2019	Licitación Pública	2019LN-000004-0012800001	Equipos de protección personal
2019	Contratación Directa	2019CD-000022-0012800001	Equipos Deportivos para el programa de acondicionamiento físico
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000009-0012800001	Equipos electromédicos y de rescate (Equipos para uso médico- generadores de la Academia)
2019	Contratación Directa	2019CD-000012-0012800001	Equipos especializados para utilizar en investigación de la unidad de prevención
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000009-0012800001	Equipos para uso médico
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000009-0012800001	Equipos para uso médico
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000013-0012800001	Equipos y herramientas para control de incendios con agua
2019	Contratación Directa	2019CD-000007-0012800001	Herramientas para apoyo de emergencias con fuego
2019	Contratación Directa	2019CD-000016-0012800001	Instrumentos y equipos para incidentes con materiales peligrosos
2019	Contratación Directa	2019CD-000024-0012800001	Instrumentos y Equipos para incidentes con Materiales Peligrosos
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000028-0012800001	Licitación Abreviada "Adquisición Controles de Sirena, Parlantes, y Luces LED para la Flotilla Vehicular-Según Demanda"
2019	Contratación Directa	2019CD-000011-0012800001	Mantenimiento de herramientas para calibración de Equipos de Radiocomunicación
2019	Contratación Directa	2019CD-000008-0012800001	Polvo Químico Seco Púrpura K
2019	Contratación Directa	2019CD-000003-0012800001	Proceso de contratación para la adquisición de un terreno en Santo Domingo
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000011-0012800001	Renovación de solución para filtrado Web en la plataforma de Forcepoint Web Security
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000032-0012800001	Repuestos y Accesorios para Equipo de Radiocomunicación
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000040-0012800001	Servicio de alquiler en puestos de repetición ubicados en Cerro Palmira, Zarcero y Cerro Bebedero, Escazú
2019	Contratación Directa	2019CD-000002-0012800001	Servicio de arrendamiento de inmueble ubicado en el Cantón de Montes de Oro Puntarenas

2019	Licitación Abreviada	2019LA-000039-0012800001	Servicio de horas de animación digital en realidad aumentada y realidad virtual y alquiler de equipo para implementaciones
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000020-0012800001	Servicio de restauración de Unidades Vehicularss del Patrimonio Institucional
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000005-0012800001	Servicio de suministro e instalación de sistemas de bombeo
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000031-0012800001	Servicio de suministro e instalación de un sistema integral de monitoreo de sistemas de alarmas de robo, incendio y CCTV
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000042-0012800001	Servicio según demanda de horas para mantenimiento y soporte de sistemas institucionales de educación desarrollados en JAVA
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000006-0012800001	Servicio según demanda de impresión, encuadernación y producción de material de prevención
2019	Contratación Directa	2019CD-000010-0012800001	Servicio según demanda de mantenimiento y lavado de botargas e inflabes
2019	Contratación Directa	2019CD-000006-0012800001	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras Multifuncionales
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000016-0012800001	Servicios Logísticos para capacitaciones
2019	Contratación Directa	2019CD-000013-0012800001	Servicios profesionales para la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector público
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000023-0012800001	Suministro e instalación de aires acondicionados
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000037-0012800001	Suministro e instalación de compresores de aires convencionales
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000034-0012800001	Suministro e instalación de grupos electrógenos
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000027-0012800001	Teléfonos IP y licencias para centrales telefónicas marca Avaya
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000004-0012800001	Tractoremolques para extinción de incendios (mulas)
2019	Licitación Pública	2018LN-000011-0012800001	Unidades para extinción de incendio forestal
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000025-0012800001	Vehículo 4X4 Suv Híbrido Autorecargable
2019	Licitación Abreviada	2019LA-000033-0012800001	Vehículos de carga y transporte

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

5.6.4. Procesos o demandas judiciales

En la tabla adjunta, se detallan los procesos ordinarios laborales a cargo de la Asesoría Jurídica:

Tabla N°79
Procesos ordinarios laborales, período 2019

Procesos Ordinarios Laborales					
Actor	Sede	Naturaleza del litigio	Expediente	Fecha de ingreso de demanda	Estimación
Abarca Jimenez Oscar	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Despido	18-001807-0173-LA	08/01/2019	₡3.070.977,69
Alvarado Delgado Bernal	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Despido	18-002136-0173-LA	21/09/2018	₡86.775.394,00
Alvarez Treminio Max Andrés	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	17-001479-0166-LA	01/06/2018	₡14.606.458,60
Alvarez Treminio Max Andrés	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	18-000171-0166-LA-3		₡3.000.000
Badilla Rodríguez Mariela	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	18-002411-0166-LA	30/01/2019	₡24.954.435,00
Calderón Mora Yorleny	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	15-001339-1178-LA-4	01/10/2015	₡31.064.444,00
Chavarría Zúñiga Carolina	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	17-000916-0166-LA	26/01/2018	₡796.881,20
Chaves Valverde Raul	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito	Despido	17-002090-0173-LA-0	12/10/2017	₡2.685.770,64

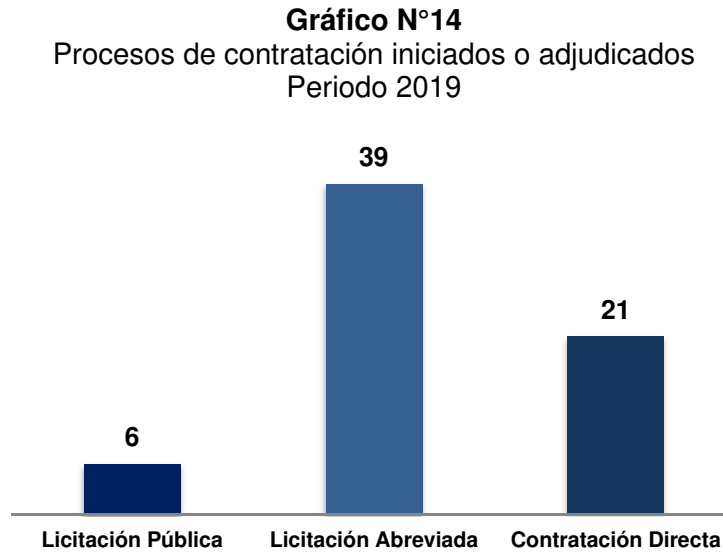
	Judicial de San José				
Contreras Guitierrez Michael	Juzgado de Liberia	Reclamo laboral	19-000333-0942-LA-6		₡267.953.839,00
Estrada Arce Allan, Ortiz Nestor, Soto Eduardo, Soto Oscar Mario, Badilla Rafeak, Gonzalez Edwin. Umaña Victor	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	17-001270-0166-LA	12/12/2017	Inestimada
Gutierrez Matarrita Miguel Ángel	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	19-000535-0166-LA-7	23/04/2019	Inestimada
Madrigal Palomo Andrés	Tribunal Contencioso Administrativo Sección Octavo, Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	11-000700-1178-LA-8	24/11/2011	₡12.942.683,40
Mejía Cespedes Sandra	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	18-002615-1178-LA	03/08/2018	₡8.324.195,70
Naranjo Acuña Diana	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	19-001937-0166-LA	22/11/2019	₡7.043.780,00
Ortiz Pedrosa Nestor Alexander	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Despido	17-001186-1178-LA-1	31/10/2017	₡22.878.850,95
Pacheco Campos Jose Guillermo	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Despido	17-000184-0173-LA-4	13/06/2018	Inestimada

Perez Canales Steven	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	18-002188-0166-LA-2	30/01/2019	₡3.781.517,80
Rodríguez Rodríguez Erick	Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	13-004143-1027-1178-CA	29/08/2013	₡4.000.000,00
Rosales Escalante Juan Carlos	Tribunal Contencioso Administrativo	Despido	17-007330-1027-CA	28/11/2017	₡10.000.000,00
Saborio Benavides Jacinto	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	18-002498-0173-LA-7	07/11/2018	₡14.184.871,65
Soto Gómez Eduardo	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	18-000753-0166-LA-1	05/09/2018	Inestimada
Soto Gómez Eduardo y José Luis Soto	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Impugnación de la Ley 9635	19-000580-0166-LA-2	21/06/2019	Inestimada
Soto Gonzalez Oscar Mario	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Reclamo laboral	18-001175-0166-LA-3	24/07/2018	₡207.574.595,67
Umaña Rojas Víctor León	Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José. Sección Segunda	Reclamo laboral	18-000188-0173-LA	07/03/2018	₡33.920.000
Villalta Bejarano Cristian	Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José	Despido	18-002124-0166-LA-2	25/02/2019	₡26.194.609,84

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

5.6.5. Procesos de contratación

A continuación, se muestran los procesos de contratación iniciados u adjudicados, llevados a cabo durante el 2019.



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

5.6.6. Viajes realizados

Para el período 2019, se detallan los viajes realizados:

Tabla N°80
Viajes realizados por Jerarcas Institucionales y Directores
Período 2019

Nombre colaborador	Dependencia	Clase de puesto	País	Mes del viaje
Héctor Chaves León	Director General	Director	Estados Unidos	Abril
Héctor Chaves León	Director General	Director	Panamá	Mayo
Héctor Chaves León	Director General	Director	Honduras	Setiembre
Héctor Chaves León	Director General	Director	Nicaragua	Octubre
Luis Fernando Salas Sánchez	Director Operativo	Director	Canadá	Noviembre
Luis Fernando Salas Sánchez	Director Operativo	Director	Estados Unidos	Abril
Luis Fernando Salas Sánchez	Director Operativo	Director	Honduras	Agosto
Luis Fernando Salas Sánchez	Director Operativo	Director	Chile	Octubre

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

VI. Limitaciones u obstáculos encontrados.

6.1 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 pueden clasificarse en legales o regulatorias, tecnológicas y culturales, las cuales se resumen a continuación:

Legales o regulatorias:

La empresa aseguradora debe cumplir con todos los requerimientos que la supervisión y fiscalización establece, a saber, inspecciones, informes periódicos, solicitudes de información específicas, adopción de estándares y cumplimiento de nuevas normas, al igual que el resto de las competidoras de la industria. No obstante, a esto debe añadirse el cumplimiento de todo el marco regulatorio que demandan entidades como la Contraloría General de la República, Asamblea Legislativa, Procuraduría de la República, entre otros, lo que obliga a hacer un uso más eficiente de los recursos disponibles.

A estos temas se suman las restricciones que ciertas regulaciones y/o autorizaciones que impactan al momento de llevar a cabo procesos de contratación administrativa, talento humano y otros, lo cual hace que los procesos de planificación deban contemplar todos los escenarios posibles, incluido el hecho de que en algunos procesos de adquisición de bienes y servicios no participen oferentes que proporcionen valor agregados a los intereses de la empresa.

Adicionalmente, medidas cautelares, resoluciones, tiempos de respuesta, entre otros, por parte de otras instancias o Despachos Judiciales.

Tecnológicas

Existen aspectos externos que restringen la capacidad de respuesta de la empresa. La rigidez existente en los procesos de contratación hace que estos sean muy estrictos y rigurosos al establecer plazos que se deben respetar en todo momento y que incluso, dados los mecanismos existentes, podrían dejar suspendido un proceso por días e incluso meses, sin poder satisfacer las necesidades en materia de cambios tecnológicos. Esto hace que la capacidad de adaptación, procesos de innovación y/o transformación digital de la empresa deban manejar cuidadosamente este tipo de variables.

En materia tecnológica cabe agregar que los continuos cambios en requerimientos regulatorios obligan a la empresa a destinar gran cantidad de recursos de manera permanente para satisfacerlos.

Culturales

En nuestro país existe una escasa cultura de prevención de riesgos y de seguros, sin embargo, ante las diferentes situaciones mundiales que se presentan como el cambio climático, conflictos laborales, de valores e inclusive de salud ha generado paulatinamente un crecimiento en la conciencia de los habitantes, lo cual genera retos a la hora de ofrecer los seguros como mecanismos de protección y prevención que coadyuven en el cuidado de nuestra salud y nuestro patrimonio.

Cabe señalar que esta importante limitación cultural se trabaja con una serie de esfuerzos educativos que el INS lleva a cabo en conjunto con otros actores públicos y privados.

Además, de estas grandes limitaciones existen otras propias de los procesos del negocio, las cuales son atendidas por medio de una cultura corporativa sólida que promueve en todo momento la realización de esfuerzos que redunden en la satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad con eficiencia que se busca en todo lo que hacemos.

6.1. 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.
- Poca profundidad del mercado de valores.
- La comercialización de los fondos de inversión posee una estrategia que se encuentra en proceso de consolidación.
- No se cuenta con un reconocimiento de la marca INS Inversiones SAFI.

6.2. 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 2019 la situación de mercado resultó favorable para la generación de comisiones gracias a la gestión estratégica liderada por la Gerencia General y el apoyo del equipo de profesionales.

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.

6.3. INS Servicios S.A.

Para el periodo comprendido en este informe, INS Servicios S.A. no tuvo limitaciones u obstáculos para la ejecución de sus servicios.

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, sin embargo; existen circunstancias que no pueden anticiparse y al final podrían incidir en el logro de los objetivos.

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

Algunas de las limitaciones y obstáculos que afectan a la RSS son:

- Potencial disminución de la participación del INS en el mercado, producto del ingreso de nuevos competidores, lo cual afecta directamente la operativa de la Red.
- Fuga 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, con implicaciones directas en el empleo y consumo.
- Variación del perfil epidemiológico de la población asegurada.
- Reformas en la legislación y normativa que afecten la operación del negocio.
- Alto coste de las tecnologías de salud y acelerado cambio de estas.
- Escasez de profesionales en algunas especialidades médicas.

6.5. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

A continuación, se presentan las limitaciones u obstáculos identificados a nivel organizacional, de conformidad con el FODA:

Imagen N°7

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 promuevan 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 flota vehicular para abarcar 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-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

VII. Retos, objetivos e inversiones

7.1. Instituto Nacional de Seguros

7.1.1. Retos

El INS trabaja en la mejora continua y en la implantación de modelos de calidad que le permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, por medio de la oferta de productos innovadores y sostenibles que garanticen rentabilidad con eficiencia.

Con el fin de dar cumplimiento a su misión establecida por Ley y al mismo tiempo satisfacer la función social que debe atender, se señalan algunos retos importantes, para los cuales se tienen acciones específicas:

- Aumentar la oferta de seguros inclusivos, para aquellos segmentos de la población con menores posibilidades de acceso.
- Continuar con los esfuerzos y acciones en materia de prevención, para disminuir cantidad y severidad de accidentes de tránsito y laborales.
- Innovación y creatividad para mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes.
- Ejecución y aplicación de nuevas regulaciones como la Ley del Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Normas NIIF y su impacto en la asignación de recursos y su registro.
- Cambio cultural y Desarrollo del personal con enfoque en las nuevas tendencias laborales, de control, ética y riesgos.
- Mejora de los procesos de transformación digital y alineamiento con mejores prácticas de gobernanza de T.I.
- Evasión en los seguros obligatorios

7.1.2. 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 de proporcionar a la empresa el norte que corresponde, la Junta Directiva aprueba la planificación estratégica del negocio que le permita ofrecer productos y servicios sostenibles para atender las necesidades de protección del cliente, de forma ágil e innovadora y que promuevan el bienestar de sus partes interesadas.

7.2. 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.

Asimismo, se tiene como función la administración eficiente de las inversiones financieras de la cartera propia de la sociedad.

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.

7.2.1. Retos

INS Inversiones SAFI S.A., platea como reto procurar un balance propicio entre rentabilidad y riesgo, en un entorno económico internacional y local caracterizado por:

Para la consecución de los objetivos, a continuación, se presentan algunas características del entorno tanto nacional como internacional.

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.

7.2.2. 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.

7.2.3. 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 competido, razón por la cual se menciona de forma general.

7.3. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

7.3.1. Retos

Entre los principales retos que tiene INS Valores se encuentran los siguientes:

- 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.

7.3.2. 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 desarrollen de una manera controlada y alineada con los objetivos de la empresa.

En lo que respecta a los objetivos operativos se mencionan a continuación.

- Lograr la meta de rentabilidad.
- Lograr la meta de 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 SAFI.

- Aumentar el volumen de clientes.
- Potenciar clientes actuales.
- Incrementar la cantidad de Corredores de Bolsa.
- Mantener actualizada la Valoración de riesgo operativo de los procesos de INS Valores.
- Mejorar la calidad servicio al cliente externo.
- Implementar el Código de Gobierno Corporativo de Grupo INS y vigilar el cumplimiento 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.
- 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.

7.4. INS Servicios S.A.

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 clientes.
- Fortalecer los protocolos de seguridad y continuidad del negocio a efectos de asegurar la prestación efectiva y oportuna de sus servicios.

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

7.5.1. 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

- Acreditación 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.

Desafíos

- Mejoramiento del clima organizacional.
- Innovación tecnológica
- Incremento del grado de madurez en la implementación del modelo de gestión por procesos y control interno institucional.
- Mantenimiento del equilibrio financiero.
- Dotación de sistemas de información como apoyo a la gestión clínica y administrativa.
- Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica en los Centros de Salud.

7.5.2. Objetivos

Para hacer frente a los retos, la RSS planteó los siguientes objetivos estratégicos para el periodo 2016 – 2020:

Perspectiva Clientes

- Ofrecer servicios de salud integrados y dirigidos a la satisfacción y seguridad de los clientes.
- Desarrollar programas de prevención de enfermedades y de promoción de la salud ocupacional, de seguridad vial y estilos de vida saludable.
- Ampliar y mejorar la infraestructura acorde a la diversificación de la oferta de servicios.
- Generar una cultura de servicio que promueva una experiencia positiva para el cliente.
- Fortalecer el modelo de atención para los seguros obligatorios, procurando la mejor calidad de salud en la población asegurada.
- Brindar servicios con eficiencia y eficacia que impacte en la reducción de costos de los seguros.
- Disminuir los tiempos de incapacidad a través de modelos de atención apoyados en nuevas tecnologías.

Perspectiva Financiera

- Administrar de forma eficiente los recursos, sin menoscabar la calidad del servicio. Con crecimiento y desarrollo de la infraestructura física, tecnológica y administrativa, bajo criterios de racionalidad financiera.
- Implementar un sistema de información financiera, ágil, confiable y oportuno.

Perspectiva Procesos

- Implementar el nuevo modelo de atención de la RSS, mediante el enfoque de gestión por procesos que permita la trazabilidad del paciente y disminuir los costos y tiempos de atención.
- Dotar a la Red de las tecnologías de información que apoyan las operaciones y el servicio, tanto clínicas como administrativas

- Coordinar los procesos a nivel corporativo con el grupo INS con fluidez y agilidad.

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

- Desarrollar el talento humano de la RSS para brindar una atención más eficiente.
- Promover la investigación y docencia mediante alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional, ligado a la actividad asegurada.
- Promover una cultura organizacional de mejora continua y trabajo en equipo a nivel de grupo corporativo.
- Promover la comunicación de forma permanente y efectiva en la RSS y con el grupo corporativo.

7.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

7.6.1 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 coadyuvaran 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.

7.6.2 Inversiones

A continuación, se muestra el detalle de las construcciones y remodelaciones, llevadas a cabo para el periodo 2019.

Es importante mencionar que algunos registros no cuentan con datos más específicos, situación que va ligada con el avance y conceptualización de cada proyecto.

Tabla N°81

Detalle de las construcciones y remodelaciones, al mediano y largo plazo

AÑO INICIO	PROYECTO	MODALIDAD	CÓDIGO	ADJUDICATARIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	ÁREA DEL LOTE	ÁREA CONSTRUIDA	MONTO INVERTIDO	PORCENTAJE DE AVANCE
2018	Diseño, construcción y acondicionamiento del Complejo de Capacitación en la Academia Nacional de Bomberos	LICITACIÓN PÚBLICA	2016LN-000005-UP	Consorcio Constructora ICON S.A. - Sismo Consultores S.A.	abr-20	52000	4312 m ²	₡ 2.732.114.995,89	90%
2018	Diseño, construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Pérez Zeledón	LICITACIÓN PÚBLICA	2016LN-000008-UP	Consorcio Compañía Constructora INGESUR S.A. - Estru Consult S.A.	ago-19	444	1600 m ²	₡ 1.411.000.000,00	100%
2019	Diseño y construcción de la Estación de Bomberos de Sarapiquí	CONTRATO DIRECTO	2014CD-014037-UP	Industrial ESCOSA S.A.	mar-20	2350	1000 m ²	₡ 705.155.937,09	90%
2019	Remodelación de la Estación de Bomberos de La Fortuna	CONTRATO PRECALIFICADO	2017PR-000001-UP	SERMAC S.A.	ago-19	202164	150 m ²	₡ 43.950.000,00	100%
2019	Construcción de Techos, bodegas y pasillos techados en las estaciones de Bomberos de Río Cuarto y Los Chiles	CONTRATO PRECALIFICADO	2017PR-000002-UP	SERMAC S.A.	jun-20	2500	505,44	₡ 65.385.000,00	50%
2020	Remodelación de la Estación de Bomberos de Siquirres	LICITACIÓN PÚBLICA	2019LN-000001-0012800001	Consorcio Resol Construction Inc. y Gálvez Corporación Edilicia S.A.	jul-20	5334	800 m ²	₡ -	0%
2020	Remodelación de la Estación de Bomberos de Pavas	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	dic-20	2109,65	1455 m ²	₡ -	0%
2020	Remodelación de la Estación de Bomberos de San Vito	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	ene-21	1005	NA	₡ -	0%
2020	Remodelación de la Estación de Bomberos de Puerto Jiménez	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	ene-21	10000	NA	₡ -	0%
2020	Construcción de la Estación de Bomberos de Tortuguero	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	abr-21	311,76	NA	₡ -	0%
2020	Construcción de la Estación de Bomberos Isla del Coco	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	feb-21	4425	NA	₡ -	0%
2021	Construcción de la Estación Naval de Bomberos	LICITACIÓN PÚBLICA	NA	NA	jul-21	NA	NA	₡ -	0%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-009333-2020-DGB-00297 del 06/03/2020)

VIII. Acceso de información y transparencia

8.1. 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.**

Durante el año 2019 se recibió únicamente un recurso de amparo relacionado con el derecho de acceso a la información pública, el cual se detalla a continuación:

Número de Recurso de Amparo: 19-012531-0007-CO
Recurrente: Paola Alexandra Valladares Rosado
Fecha de Ingreso: 19 de Julio de 2019
Fecha de Resolución: 01 de agosto de 2019
Resultado: Con lugar

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Tabla N°82
Capacitaciones periodo 2019

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
I semestre 2019					
Taller el Arte del Feedback y Reconocimiento	Capacitación en Interior	2	Carlos David Duitama Mayorga	₡817.437,90	8
Curso Wellness Coaching	Capacitación en Interior	6	ACG Internacional Holdings S.A.	₡2.698.045,56	26
Curso Protección de Personas	Capacitación en Interior	3	Compañía Asesora de Seguridad R y L S.A.	₡1.740.000,00	168

Seminario Implicaciones Laborales de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	Capacitación en Interior	2	BDS Asesores Jurídicos S.A.	€365.394,00	4
Capacitación Gobierno Corporativo para empresas propiedad del Estado e Instituciones Autónomas	Capacitación en Interior	19	Asociación Cámara Costarricense de Emisores de Títulos Valores	€4.828.418,10	16
Conferencia Anual FIBA	Capacitación en Exterior	1	FIBA Asociación de Banqueros	€529.935,00	24
Curso Perito en Seguros Judicial Naval	Capacitación en Exterior	2	BUCS Arts I Oficis S.L.	€2.186.234,60	600
Curso Comunicación Efectiva	Capacitación en Interior	9	APM Training S.A.	€423.150,00	8
TEDx Pura Vida	Evento Masivo	1	Club de Investigación Tecnológica S.A.	€90.213,00	8
Capacitación Razonabilidad del Precio en Contratación Administrativa	Capacitación en Interior	10	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€1.750.000,00	16
IV Congreso Nacional de Riesgos	Capacitación en Interior	10	Academia Deloitte S.A.	€1.057.542,50	8
Capacitación Introducción a la Excelencia Operacional	Capacitación en Interior	2	Asociación Cámara de Industrias de CR	€190.000,00	8
Capacitación Precios de transferencias y métodos aplicables	Capacitación en Interior	1	Colegio de Contadores Públicos de CR	€65.000,00	9
Taller Valoración de Riesgo de cumplimiento y simulación tratamiento de casos especiales	Capacitación en Interior	3	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras	€1.200.000,00	16
II Congreso Nacional e Internacional de Heridas y Osteomías	Capacitación en Interior	10	Asociación Costarricense de Heridas	€1.511.550,00	23
Diplomado Internacional Suscripción de Riesgos en Seguros de Vida	Capacitación en Exterior	3	Escuela de Seguros S.A.	€2.895.246,35	48
Capacitación Codificación de Aseguradoras	Capacitación en Interior	4	Cámara Costarricense de la Salud	€537.462,00	8
Capacitación Metodología práctica de la Auditoría Operativa	Capacitación en Interior	9	Colegio de Contadores Públicos de CR	€1.080.000,00	30

Capacitación NFPA 850 Protección contra Incendios en plantas de generación eléctrica e hidroeléctrica	Capacitación en Interior	3	Edufire S.A.	€1.759.041,90	24
Capacitación Gobierno Corporativo	Capacitación en Interior	1	Asociación Instituto de Gobierno	€254.521,30	16
Taller Incubadora y aceleradora del logro de metas para equipos de ventas	Capacitación en Interior	23	Si eso lo hace feliz S.A.	€6.261.762,24	16
Taller Elaboración de Indicadores de solidez bancaria	Capacitación en Interior	1	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras	€175.000,00	8
Capacitación Dirección de Proyectos	Capacitación en Interior	20	APM Training S.A.	€14.925.204,00	104
Curso NFPA 14/22	Capacitación en Interior	2	Edufire S.A.	€1.160.220,60	20
Capacitación Build Applications with Oracle Forms y Administer Forms Services	Capacitación en Interior	6	Greencore Solutions S.A.	€7.312.905,60	72
Congreso Business in Motion	Capacitación en Interior	3	Asociación GS Uno CR S.A.	€355.254,00	10
Curso General sobre Código Procesal Contencioso Administrativo	Capacitación en Interior	1	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€175.000,00	64
Capacitación Nuevo Código Procesal Civil	Capacitación en Interior	3	Colegio de Abogados y Abogadas de CR	€486.000,00	72
XIX Congreso Internacional ORP Madrid	Capacitación en Exterior	2	Fundación Internacional ORP	€1.767.955,80	24
Seminario ALASA Técnico e Internacional en Brasil	Capacitación en Exterior	1	Asociación Latinoamericana para el	€177.564,00	24
Diplomado Internacional en Innovación y transformación Digital en Seguros	Capacitación en Exterior	5	Escuela de Seguros S.A.	€6.850.432,12	48
Curso Especialización en Alianzas Público- Privadas y Fideicomisos	Capacitación en Interior	2	Fundación UCR	€240.000,00	40
Seminario Reinsurance Actuarial and Statiscal Aspects	Capacitación en Exterior	2	Asociación Centroamericana	€813.582,00	40
Capacitación Gobierno Corporativo Módulo II	Capacitación en Interior	11	Asociación Instituto de Gobierno	€2.748.744,90	16

Capacitación Especificación de requerimientos ágil con historias de usuario	Capacitación en Interior	10	G con de CR S.A.	€1.541.372,50	8
Curso Práctico de Contratación Administrativa	Capacitación en Interior	18	Asociación Cámara de Industrias de CR	€2.160.000,00	24
8° Congreso Seguros-Asesora al Cliente	Capacitación en Interior	46	Asociación Cámara de Intermediarios	€9.394.189,00	16
Técnico Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación	Capacitación en Interior	1	Fundación UCR	€177.000,00	35
SQL Server, Business Intelligence	Capacitación en Interior	1	CENFOTEC	€520.200,00	72
Lesco	Capacitación en Interior	2	Fundación UCR	€100.000,00	40
Capacitación Programa Técnico en Riesgos	Capacitación en Interior	3	Fundación UCR	€659.319,00	30
Capacitación Yellow Belt	Capacitación en Interior	31	Cámara de Industrias de CR	€8.091.000,00	32
Programa Capacitación Cambio Organizacional Profundo mediante Gobernanza	Capacitación en Interior	10	Monarch Business Consulting	€4.030.000,00	16
Capacitación en Ofimática/ Excell Intermedio 2016	Capacitación en Interior	25	Aula Abierta J.F. A S.A.	€1.140.000,00	12
Curso Seguro Acuícola	Capacitación en Interior	15	FUNDATEC	€2.025.000,00	40
Lesco 3 y 5	Capacitación en Interior	3	Fundación UCR	€150.000,00	40
Capacitación en Ofimática/ Excell Intermedio 2016	Capacitación en Interior	24	Aula Abierta J.F. A S.A.	€1.094.000,00	12
Certificación Especialista en Prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	Capacitación en Interior	1	Miño Consultores Mem S.A.	€2.750.000,00	120
Taller de Riesgos Actuariales	Capacitación en Interior	14	Quanto Soluciones Analíticas	€8.593.200,00	36
6° Congreso Innovación	Capacitación en Interior	20	Asociación Cámara de Industrias de CR	€1.364.000,00	8
Curso COBIT 5	Capacitación en Interior	31	Academia Deloitte S.A.	€11.904.000,00	10

Curso Gestión Estratégica de los Recursos Humanos	Capacitación en Interior	2	ADEN	€1.376.400,00	60
Curso Puesta a Tierra CIEMI	Capacitación en Interior	2	Colegio Federado de Arquitectos e Ingenieros	€601.400,00	20
Capacitación Foro Internacional de la Calidad	Capacitación en Interior	2	Asociación Cámara de Industrias de CR	€223.200,00	10
Curso NFPA 101	Capacitación en Interior	5	Edufire S.A.	€3.255.000,00	30
VI Congreso Internacional de Derecho Uniforme	Capacitación en Interior	2	Colegio de Abogados y Abogadas de CR	€50.000,00	16
Capacitación Ventas para la Industria de Seguros	Capacitación en Interior	46	Business Model Innovation Consulting S.A.	€4.134.000,00	40
II Foro Internacional de Emisores de la Calidad	Capacitación en Interior	1	Bolsa Nacional de Valores S.A.	€62.000,00	16
II semestre 2019					
Programa Leadership Skills for Teamwork	Capacitación Interior	1	Asociación para el Desarrollo Educativo	€404.485,00	24
XXXVII Conferencia Hemisférica de Seguros	Capacitación Exterior	5	Asociación Bolivariana de Aseguradoras	€4.362.900,00	72
Creación Dashword con Power BI	Capacitación Interior	3	Asociación Cámara de Industrias de CR	€320.000,00	10
7° Cumbre Insurance Tech América Latina 2019	Capacitación Exterior	3	Hansonwade	€5.000.823,95	32
Curso de Especialización de Administración y Gestión Técnica de Talleres de Reparación	Capacitación Exterior	2	Escuela de Seguros S.A.	€925.042,82	40
Taller logrando la estrategia por medio de la proyectización	Capacitación Interior	25	APM Training S.A.	€3.595.750,00	6
Curso Verificadores de gases efecto invernadero	Capacitación Interior	6	Asociación Instituto de Normas Técnicas	€1.201.767,00	16
Taller Fundamentos de Investigación Preliminar, relación de hechos y denuncia penal	Capacitación Interior	4	Auros Formación Empresarial S.A.	€460.000,00	8

7 Simposio del Museo de las Culturas Internacionales de KUFS - Museos y Comunidad en Centroamérica y Congreso ICOM Kyoto 2019	Capacitación Exterior	1	The icom Kyoto 2019, Japón	€370.953,84	64
Programa Internacional Solvencia II	Capacitación Exterior	4	Fundación Instituto Nacional de Seguros	€2.322.227,20	24
Gestión Profesional en Proyectos	Capacitación Interior	8	APM Training S.A.	€4.641.462,00	32
Estrategias y Tácticas de Negociación	Capacitación Interior	9	Seminarium Ejecutivos de CA	€2.593.090,50	8
Taller Reforma Fiscal	Capacitación Interior	3	Fundación UCR	€855.000,00	36
Gobierno Corporativo Módulo I	Capacitación Interior	2	Asociación Instituto de Gobierno	€484.068,20	16
NFPA 72 Alarmas y Detección Incendio	Capacitación Interior	2	Edufire S.A.	€1.126.342,80	16
NFPA 101 Código Seguridad Humana	Capacitación Interior	5	Edufire S.A.	€3.051.195,00	24
Dirección de Proyectos Módulo 2: Relaciones Interpersonales Productivas	Capacitación Interior	15	APM Training S.A.	€2.479.846,48	24
Dirección de Proyectos Módulo 3: Gestión Tiempo y Costo en Proyectos	Capacitación Interior	15	APM Training S.A.	€1.663.029,46	16
Dirección de Proyectos Módulo 4: Gestión de Riesgos en Proyectos	Capacitación Interior	15	APM Training S.A.	€1.671.171,16	24
Dirección de Proyectos Módulo 1: Definición y Planificación de Proyectos	Capacitación Interior	15	APM Training S.A.	€1.636.888,79	24
Responsabilidad Social Integrada	Capacitación Interior	4	Asociación Instituto de Normas Técnicas	€1.055.413,20	24
La Investigación y la prueba para el Procedimiento Administrativo de la Ley General de la Administración Pública	Capacitación Interior	2	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€290.000,00	12
El Procedimiento Administrativo en la Ley General de la Administración Pública: Principios y Particularidades	Capacitación Interior	4	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€580.000,00	12

Gerente Líder de Ciberseguridad ISO 27032	Capacitación Interior	1	Corporación e Inversiones CAES S.A.	€1.209.705,00	35
SQL Server Business Intelligence	Capacitación Interior	1	CENFOTEC	€469.223,12	72
Puesta a Tierra	Capacitación Interior	2	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de CR	€397.037,91	20
8° Cumbre de Seguros Masivos	Capacitación Exterior	8	Hansonwade	€14.743.193,28	36
Programa de Estadística con R	Capacitación Interior	8	Fundación UCR	€1.040.000,00	16
Inspección de Obras	Capacitación Interior	5	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de CR	€534.313,72	16
Lesco 2 y 4	Capacitación Interior	2	Fundación UCR	€100.000,00	32
Excell Intermedio	Capacitación Interior	252	Aula Abierta JFA S.A.	€12.884.400,00	12
Diseño Eléctrico Residencial Módulo II	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ingeniería	€192.543,75	36
Fundamentos de ITIL 4 2019 - Exámenes de certificación	Capacitación Interior	4	Price Waterhouse Coopers Consultores	€601.224,00	24
Fundamentos de ITIL 4 2019	Capacitación Interior	4	Price Waterhouse Coopers Consultores	€2.774.880,00	24
COSO ERM 2017	Capacitación Interior	1	Asociación Instituto de Auditores Internos	€135.000,00	16
Gobierno Corporativo - Módulo III	Capacitación Interior	6	Asociación Instituto de Gobierno	€1.492.039,80	16
SQL Server Business Intelligence	Capacitación Interior	1	CENFOTEC	€469.223,12	72
Diseño Eléctrico Residencial Módulo I	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ingeniería	€192.543,75	36
Seguros de Auto Latam 2019	Capacitación Exterior	2	Evenet Networking S.L.	€769.039,89	16
NFPA 25 Inspección prueba y mantenimiento de Sistemas Hidráulicos de Protección contra Incendios	Capacitación Interior	1	Edufire S.A.	€572.150,70	24

SQL Server Business Intelligence	Capacitación Interior	1	CENFOTEC	€469.223,12	36
Técnico en Auditoría	Capacitación Interior	1	Fundación UCR	€1.278.000,00	120
Especialización en Estadística Módulo I	Capacitación Interior	12	Fundación UCR	€2.469.000,00	44
World Bussiness Forum LA 2019	Capacitación Interior	2	Asociación Cámara de Industrias de CR	€260.518,50	9
El Recurso de Casación en el Código Procesal Contencioso Administrativo	Capacitación Interior	2	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€350.000,00	16
Dirección de Proyectos - Módulo 5 Aplicando los fundamentos de la Administración de Proyectos	Capacitación Interior	15	APM Training S.A.	€3.351.241,61	20
NIIF 16 Y NIIF 9	Capacitación Interior	56	Ernest & Young S.A.	€14.324.500,00	4
Congreso Internacional del Derecho Uniforme y Comercio Electrónico	Capacitación Interior	2	Colegio de Abogados y Abogadas de CR	€49.019,61	20
Taller Técnicas modernas y simples de estimación de esfuerzo de proyectos de software con técnicas ágiles y tradicionales	Capacitación Interior	9	G con De Costa Rica S.A.	€1.380.748,50	8
Programa de Especialización de Impuestos	Capacitación Interior	1	Fundatec	€730.000,00	60
Construcción y Evaluación de objetivos e indicadores con un enfoque de gestión para resultados	Capacitación Interior	12	Fundación UCR	€3.240.000,00	40
Diseño Eléctrico Residencial Módulo VI	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ingeniería	€192.543,75	36
Certificación Internacional Benziger - Estilos de Pensamiento	Capacitación Interior	3	Gente de Talento S.A.	€2.632.500,00	24
Gestión por Procesos	Capacitación Interior	3	Asociación Instituto de Normas Técnicas	€607.005,00	16
Diplomado Derecho Seguros Módulo I	Capacitación Interior	30	Platinum Education S.A.	€7.312.284,00	40
Comunicación Asertiva para Jefaturas	Capacitación Interior	4	Asociación Cámara de Industrias de CR	€340.000,00	8
5to. Congreso de Infraestructura Hospitalaria 2019	Capacitación Interior	6	Asociación Costarricense de Arquitectura	€693.720,00	31

Técnico en Riesgos Módulo III	Capacitación Interior	3	Fundación UCR	€681.036,00	40
Técnico en Riesgos Módulo II	Capacitación Interior	3	Fundación UCR	€676.460,00	40
Supervisores de Seguros de Latinoamérica ASSAL-IAIS	Capacitación Interior	3	Asociación de Supervisores de Seguridad	€1.042.848,00	16
Workshop Internacional Diseño Universidad Corporativa	Capacitación Interior	2	Learning Lab S.A.	€310.000,00	8
Diplomado de Seguros de Incendio, Riesgos Catastróficos e Ingeniería	Capacitación Interior	30	Escuela de Seguros S.A.	€43.836.205,14	40
Diplomado de Suscripción de Siniestros de Seguros de Vida y Salud	Capacitación Interior	30	Escuela de Seguros S.A.	€27.492.847,20	40
Curso de Inglés Conversacional	Capacitación Interior	2	Centro de Idiomas Trujillo Gajón	€600.000,00	24
Curso sobre el Nuevo Código Procesal Civil (Técnicas de Interrogatorio de Testigos, Perito y Parte)	Capacitación Interior	4	Asociación Instituto Costarricense	€109.803,92	72
Expresión Oral y Escrita para funcionarios	Capacitación Interior	2	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€350.000,00	12
XX Congreso de Auditoría Interna	Capacitación Interior	6	Asociación Instituto de Auditores Internos	€1.880.250,00	24
Congreso de Ortopedia y Traumatología	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ortopedia	€116.068,00	24
NFPA 13 Rociadores Automáticos contra Incendio	Capacitación Interior	1	Edufire S.A.	€565.260,30	24
Diseño Eléctrico Residencial Módulo VII	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ingeniería	€192.543,75	24
Lesco 4 y 6	Capacitación Interior	2	Fundación UCR	€150.000,00	32
Dashboard	Capacitación Interior	33	Aula Abierta JFA S.A.	€1.596.000,00	24
Tablas Dinámicas	Capacitación Interior	66	Aula Abierta JFA S.A.	€2.599.200,00	24
Excell Macros	Capacitación Interior	12	Aula Abierta JFA S.A.	€1.003.200,00	24
Excell Avanzado	Capacitación Interior	17	Aula Abierta JFA S.A.	€866.400,00	24

Técnicas y Habilidades para la medición, manejo y resolución de conflictos en Equipos de Trabajo	Capacitación Interior	4	Asociación Cámara de Industrias de CR	€400.000,00	12
Redacción de Informes	Capacitación Interior	36	Aula Abierta JFA S.A.	€2.280.000,00	16
Diplomado en Seguros Módulo II	Capacitación Interior	30	Platinum Education S.A.	€7.124.418,00	28
Gobierno Corporativo para Miembros de Junta Directiva, Alta Gerencia y Puestos claves - Módulo I	Capacitación Interior	1	Asociación Instituto de Gobierno	€249.546,20	16
Programa Internacional de Riesgos Actuariales en Seguros Generales	Capacitación Exterior	3	Fundación Instituto Nacional de Seguros	€1.737.000,96	24
Análisis Multivariado con R	Capacitación Interior	10	Fundación UCR	€1.500.000,00	20
Gestión Profesional de Proyectos según PMBOK	Capacitación Interior	8	APM Training S.A.	€4.624.857,00	40
Evaluación Presupuestaria con énfasis en Indicadores	Capacitación Interior	1	Fundación UCR	€130.000,00	16
Evento Perfil del Consumidor	Capacitación Interior	1	Grupo Nación GN S.A.	€106.194,70	6
Intervención en crisis desde los primeros auxilios psicológicos	Capacitación Interior	15	Ileana Gabriela Monge Torres	€882.352,94	12
Sistema de Gestión de Calidad INTE/ISO 9001:2015	Capacitación Interior	11	Asociación Instituto de Normas Técnicas	€2.397.681,00	24
Jurisprudencia en Contratación Administrativa	Capacitación Interior	1	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€195.000,00	16
Diplomado Derecho Seguros Módulo III	Capacitación Interior	30	Platinum Education S.A.	€7.100.478,00	28
Manipulación Espinal	Capacitación Interior	2	Physio Academy S.A.	€445.621,41	90
Programa Especialización en Estadística Módulo II	Capacitación Interior	12	Fundatec	€1.989.000,00	44
Responsabilidad Administrativa en la Fiscalización de la Hacienda Pública	Capacitación Interior	7	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€1.225.000,00	16
Congreso Internacional NIIF & NIA	Capacitación Interior	4	Colegio de Contadores Públicos de CR	€760.000,00	16
Entrenamiento para vocería y gestión de crisis	Capacitación Interior	13	Prensa Ejecutiva S.A.	€3.837.507,00	4
Yellow Belt	Capacitación Interior	10	Asociación Cámara de Industrias de CR	€2.604.105,00	32

Congreso Prevención Lavado de Activos	Capacitación Interior	4	Asociación Bancaria Costarricense	€1.285.479,89	16
Administración para contratistas en mantenimiento	Capacitación Interior	2	Asociación Costarricense de Ingeniería	€745.594,20	32
Desarrollo de Aplicaciones Web con ASP.NET	Capacitación Interior	7	CENFOTEC	€3.993.689,70	80
Desarrollo de Destrezas de Comunicación Oral ¿Cómo hablar en Público?	Capacitación Interior	25	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€5.075.000,00	16
Medición del Riesgo Estratégico, Riesgo Integral y Casos Fallidos vrs Buenas Prácticas en Gobierno Corporativo	Capacitación Interior	4	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras	€1.380.000,00	16
Avalúos de Bienes Inmuebles	Capacitación Interior	4	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de CR	€470.588,24	33
Talleres en Temas de Seguros	Capacitación Interior	30	Fundación Instituto Nacional de Seguros	€5.355.103,76	20
Seminario NIIF 9 y NIIF 16- Aplicación en el Sector Bancario	Capacitación Interior	2	Cámara de Bancos e Instituciones Financieras	€170.000,00	4
Gestión Estratégica de los RRHH	Capacitación Interior	2	Alta Dirección S.A.	€1.254.060,25	72
Lesco 3 y 5	Capacitación Interior	3	Fundación UCR	€150.000,00	48
Reforma Procesal Laboral	Capacitación Interior	6	Asociación Instituto Costarricense	€264.000,00	10
Soporte Vital BLS	Capacitación Interior	1	Universidad Hispanoamericana S.A.	€45.000,00	8
13 Congreso Centroamericano y del Caribe de Administración de Proyectos	Capacitación Interior	6	Asociación Costa Rica PMI Chapter	€1.701.000,00	7
Especialización en Estadística	Capacitación Interior	12	Fundatec	€2.589.000,00	44
Recurso Casación Civil	Capacitación Interior	3	Asociación Instituto Costarricense	€60.000,00	5
Calidad en el Servicio con Inteligencia Emocional	Capacitación Interior	3	Fundación UCR	€255.000,00	8

Leaderships for Managers	Capacitación Interior	2	Asociación para el Desarrollo Educativo	€1.666.986,00	90
NFPA 99 Código de Instalaciones para el cuidado de la Salud	Capacitación Interior	6	Edufire S.A.	€3.371.484,60	16
ISQL Server Business Intelligence	Capacitación Interior	5	CENFOTEC	€2.403.757,50	72
Servicio al Cliente aplicando inteligencia emocional y asertividad	Capacitación Interior	2	Asociación Cámara de Industrias de CR	€170.000,00	8
Formación Superior en Ingeniería	Capacitación Interior	1	Asociación Cámara de Industrias de CR	€1.360.584,00	96
IBM Integration BUS V10	Capacitación Interior	3	GBM de Costa Rica S.A.	€4.899.243,60	40
Etiqueta & Protocolo de los Negocios	Capacitación Interior	42	Cristy Marín Fonseca	€1.985.997,41	12
Curso Práctico de Contratación Administrativa	Capacitación Interior	3	Asociación Cámara de Industrias de CR	€450.000,00	20
Congreso Internacional de Excelencia Empresarial	Capacitación Interior	9	Asociación Cámara de Industrias de CR	€510.219,00	12
Implementación Sistema de Indicadores	Capacitación Interior	5	Asociación Instituto de Normas Técnicas	€993.282,50	12
Evaluación para la idoneidad mental para portar armas de fuego y laborar en Seguridad	Capacitación Interior	1	Colegio Profesional de Psicólogos	€30.000,00	12
Inglés Conversacional	Capacitación Interior	2	Centro de Idiomas Trujillo Gajón	€600.000,00	24
Uso de la Fuerza, Defensa Personal, Técnicas de Esposamiento, Uso de Black Jack, PR-24 y Legítima Defensa	Capacitación Interior	37	Inverae Consulting Group S.A.	€1.110.000,00	12
Microsoft Dynamics 365	Capacitación Interior	2	Alfaro & Hernández It Corporation	€1.457.906,40	40
Diseño Eléctrico Residencial - Módulo VIII	Capacitación Interior	1	Asociación Costarricense de Ingeniería	€192.543,75	36
Intervención Psicológica en Pacientes en Crisis Suicidas - Módulo I	Capacitación Interior	2	Colegio Profesional de Psicólogos	€73.000,00	12

Curso Salud Ocupacional	Capacitación Interior	6	Asociación Costarricense de Medicina	€984.077,50	24
Aprendizaje Conversacional del idioma Inglés	Capacitación Interior	16	Instituto Académico Ávila	€4.345.920,00	96
Jurisprudencia en la Contratación Administrativa	Capacitación Interior	17	ACG Arisol Consulting Group S.A.	€3.315.000,00	16
Técnico en Administración Tributaria Municipal	Capacitación Interior	2	Fundación UCR	€398.000,00	32
NFPA 20 Bombas Estacionarias contra Incendios	Capacitación Interior	1	Edufire S.A.	€573.566,40	24

Fuente: Subdirección de Talento Humano (oficios SDTH-02212-2019 del 3/07/2019 y SDTH-00080-2020 del 10/01/2020)

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 al cumplimiento del Índice de Transparencia del Sector Público.
- Diseño del micrositio relacionado con la Red de Transparencia e inclusión en la página web del INS.
- Incremento en la nota del Índice de Red de Transparencia, en 16 puntos porcentuales con respecto al año 2018.
- Concientización de las dependencias involucradas para el cumplimiento del Índice de Transparencia.

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 2019, el Instituto Nacional de Seguros pasó de una nota de 47 puntos (posición #107), a 63 puntos (posición #54) de las 254 instituciones sometidas a evaluación.

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

La calificación obtenida nos motiva a seguir mejorando en nuestras acciones y fijarnos un nuevo reto para el año 2020, de cara a proceder con los ajustes correspondientes para que nuestras actividades puedan transparentarse aún más bajo el marco normativo de la empresa, por lo que se coordinará con las dependencias involucradas el suministro de la información a fin de subsanar las omisiones presentadas.

8.2. 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 2019 INS Valores no recibió ninguna solicitud de información pública.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Durante el periodo 2019 INS Valores no realizó capacitación al personal específicamente sobre la atención de solicitudes de información pública, sin embargo, sí se llevó a cabo una capacitación a todo el personal sobre el manejo de la información en general.

- 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 2019.

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.

8.3. 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 2019 no se registraron recursos de amparo que estén relacionados con el acceso a la información pública, sin embargo, la empresa elaboró un Reglamento que se ajustó a lo dispuesto en la Ley N°9097 “Ley de Regulación del Derecho de Petición”, el cual establece los requisitos básicos que debe contener una solicitud de información a la empresa y el plazo de respuesta.

Importante mencionar que el Reglamento fue publicado en la Gaceta 199 del miércoles 29 de mayo de 2019 y durante el periodo ese año se registran dos solicitudes, las cuales fueron atendidas en tiempo.

- 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°83

Cantidad Colaboradores Capacitados
Al 31 de diciembre del 2019

Periodo	Cantidad Colaboradores Capacitados
2019	1465

Fuente: INS Servicios oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020

Tabla N°84
Detalle Colaboradores Capacitados
Al 31 de diciembre del 2019

Departamento	Colaboradores Capacitados	Participaciones	Promedio de Capacitaciones por Colaborador	Cantidad de Eventos
Auditoría	9	85	9,44	39
Calidad	31	147	4,74	63
Centro de Contactos	282	1315	4,66	161
Financiero-Administrativo	37	175	4,73	58
Gerencia General	5	15	3,00	13
Gestión de Talento Humano	32	207	6,47	93
Operaciones	798	3714	4,65	281
Centro Soporte Seguro Automóviles	156	734	4,71	140
Riesgo	8	44	5,50	29
Tecnologías de Información	107	376	3,51	100
Total	1465	6812	4,65	977

Fuente: INS Servicios oficio INSSERVICIOS-00457-2020 del 18/02/2020

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 tramitó 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

8.4. 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.**

De los 180 recursos de amparo atendidos en el año 2019, solamente un recurso alega una violación al derecho de acceso a la información: es el expediente 19-006589-0007-CO interpuesto por Adolfo Cervantes Paniagua.

El resultado fue: declarado SIN LUGAR por la Sala Constitucional (se le da la razón a INS-RSS), en resolución de las 9:20 horas del 10 de mayo del 2019.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

Tabla N°85
Detalle Colaboradores Capacitados

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Taller Experiencia del Cliente: "La calidez en el servicio"	Personal administrativo	853	Sala de capacitaciones, Torre administrativa	₡48.460.300,00	152
	Personal de enfermería				
	Personal médico				
	Personal de rehabilitación				
Taller Líderes - Desafío Everest	Líderes	65	Colegio de Enfermeros y Enfermeras de CR	₡4.140.040,00	4

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Taller de Orientación General	Personal de nuevo ingreso	262	Sala de capacitaciones, Torre administrativa	No aplica por ser formación interna	88
Sesiones Clínicas	Médicos y enfermeros y otros profesionales del campo de la salud INS RSS	405	Sala de capacitaciones, Torre administrativa	No aplica por ser formación interna	13
Programa de Liderazgo	Líderes	105	Red de Servicios de Salud	¢22.052.422,35	24
Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas	Rehabilitación	3	Virtual	¢357.153,60	576
Calidad y seguridad en la atención de los pacientes	Farmacia	8	Virtual	¢498.960,00	240
Certificación de Brigadistas	Personal RSS	26	Sala de capacitaciones, Torre administrativa	¢2.753.999,00	656
Certificación de Estilos de Pensamiento Benziger	Talento Humano	1	Gente de Talento, Hotel Marriot	¢989.354,55	22
Certificación Servsafe Manager	Nutrición	3	Hotel Parque del Lago	¢748.116,00	81
COSO ERM 2017	Auditoria	2	Hotel Radisson	¢275.400,00	32
Curso Auditor Interno Sistemas de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo -INTE/ISO 45001:2018	Promoción y Prevención CS	40	Sala de capacitaciones, Torre administrativa	¢2.907.152,80	640
Curso Certificación Six Sigma Green Belt	Inteligencia Estratégica	1	Cámara de Industrias	¢645.329,52	68
El presupuesto público como eje de una exitosa planificación en compras	Adquisiciones	8	Hotel Radisson	¢1.428.000,00	128
Entrenamiento de Suelo Pélvico	Rehabilitación	1	Oficina ISELECTROMEDIC A	¢1.048.356,00	100

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Estudio y Evaluación de Cargas de Trabajo en Áreas de Servicios y Operaciones	Inteligencia Estratégica	3	Cámara de Industrias	€367.200,00	48
Evaluaciones de calidad de la auditoria interna	Auditoria	2	Hotel Radisson	€606.582,26	32
Fisioterapia en las disfunciones temporomandibulares	Rehabilitación	3	Auditorio Universidad Santa Paula	€686.000,00	60
Forma correcta de redactar los informes de auditoria	Auditoria	8	Hotel El Autentico	€1.224.000,00	128
Gestión por procesos	Auditoria	2	INTECO	€415.847,88	32
Habilidades Psicológicas para el Personal de Centros de Atención al Discapacitado Físico	Rehabilitación	2	Virtual	€248.662,26	200
I Congreso Internacional Costa Rica 2019 "Enfermería en la Gestión de la Humanización del Cuidado"	Auditoria	1	Colegio de Enfermeros y Enfermeras de CR	€100.000,00	36 horas
II Jornada de Actualización en Auditoría Interna	Auditoria	2	Hotel Radisson	€141.584,40	16
III Edición Simposio Internacional de Atención Integral del Paciente con Quemaduras	Rehabilitación	8	Centro de Simulación UCIMED	€971.396,80	200
Intermediación laboral para personas con discapacidad	Rehabilitación	10	Colegio de Terapeutas	€153.000,00	60
Manipulación espinal	Rehabilitación	3	Auditorio Hospital Metropolitano	€702.504,00	63
Manipulación facial instrumental (ganchos)	Rehabilitación	8	Colegio de Terapeutas	€1.177.651,20	144
Persona autorizada para trabajos en alturas	Operaciones	6	Instalaciones Floruma Training	€192.432,00	24

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Persona competente para trabajos en alturas	Operaciones	2	Instalaciones Floruma Training	€384.867,00	32
Plan de auditoría basado en riesgos COSO ERM 2017	Auditoria	2	Hotel Radisson	€612.398,00	32
Programa de actualización en: practica y asesoría tributaria (Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas)	Administrativos Talento Humano y Financiero	1	Universidad FUNDEPOS	€833.000,00	72
Programa Profesional en Adopción y Aplicación de las NIIF Modulo IV	Auditoria	3	Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica	€321.300,00	90
Punción seca y anatomía palpatoria	Rehabilitación	6	Colegio de Terapeutas	€1.047.798,00	192
Seminario Reforma Fiscal	Auditoria	2	FUNDATEC	€180.000,00	18
Seminario Reforma Fiscal	Financiero	2	FUNDATEC	€180.000,00	18
Soporte Vital	Auditoria	2	Universidad Hispanoamerica	€91.800,00	10
Soporte Vital ACLS	Médicos y enfermeros INS RSS	49	Universidad Hispanoamerica	€6.047.580,00	784
Soporte Vital BLS	Médicos y enfermeros INS RSS	223	Universidad Hispanoamerica	€10.235.700,00	1115
V Congreso de Infraestructura Hospitalaria, desafíos del futuro	Operaciones	3	Crowne Plaza San José Corobici	€354.751,92	93
V Congreso de Medicina del Trabajo & II Congreso de Salud Ocupacional 2019	Promoción y Prevención CS	2	Hotel Real Intercontinental	€322.146,04	66
XX Congreso de Auditoria Interna 2019	Auditoria	5	Hotel Wyndhand Herradura	€1.599.411,00	110
XXIII Congreso Nacional de Ortopedia y Traumatología	Auditoria	1	Hotel Intercontinental	€132.223,56	20

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

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.

De los 176 Procedimientos Administrativos Disciplinarios gestionados en el año 2019, ninguno está vinculado 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.

- Se mejora y estandariza un procedimiento para reaperturas de casos. Este ajuste favorece la experiencia del cliente, ya que evita reprocesos que implicaban desgaste y retraso en la atención; además, hace más eficiente la administración de los recursos internos. Anteriormente, si el cliente perdía su cita, se le asignaba una "reapertura", lo cual implicaba que debía empezar su proceso desde el inicio; con el nuevo protocolo, se asigna la cita al especialista que corresponde, sin necesidad de ser remitido a medicina general.
- Mejora y estandarización de formularios para trámites del cliente. Se logra unificar la documentación en todos los niveles de atención; además, se disminuye la cantidad de formularios requeridos para los diferentes trámites, pasando de 14 versiones a 8.
- Disponibilidad de documentos digitales. Se incluye en la página web institucional, los formularios digitales para facilitar el acceso a la información y evitar traslados del cliente para obtener los archivos en físico.
- Elaboración de Guía para la solicitud de documentación en la RSS. En este documento se estandarizan y regulan los trámites y tiempos de respuesta para la información solicitada por los clientes.
- Comunicación de información importante para el cliente. Se proyecta en pantallas de salas de espera y brochures físicos.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

Se toma como referencia los datos recopilados en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2019, obtenidos por medio de diferentes canales establecidos por la oficina Voz del Paciente, tales como: formulario INS-RSS-SGC-SIN-FOR-001, correo electrónico (lavozdelpacienterss@ins-cr.com) o Buzón Institucional (contactenos@ins-cr.com).

En la siguiente tabla se muestran los datos consolidados referentes a las sugerencias recibidas según la clasificación establecida. Se recibieron cuatro, de las cuales dos se relacionaron con la temática de confort y entorno, uno con comunicación e información y otro con demora en la atención.

Estos datos se enviaron para conocimiento de las Jefaturas de las Dependencias involucradas, con la finalidad de valorar las observaciones emitidas por los clientes y definir la viabilidad con respecto a la aplicación de medidas correctivas, tres de ellas se encuentran en proceso de resolución para el año 2020.

Tabla N°86
Sugerencias recibidas según la clasificación establecida 2019

Fecha	Nombre	Criterio	Motivo	Clasificación	Dependencia	Trámite realizado	Estado
13/8/2019	Michael Quesada	Sugerencia	Sugiere que deben haber asistentes de enfermería en el área de Admisión	Confort y entorno	Hospitalización	Se ha informado por parte del Departamento de Seguridad Integral, sobre la importancia de la asignación de un asistente de pacientes para disminuir los riesgos, sin embargo por el cambio de Jefatura no se ha concretado la habilitación de una plaza	En proceso de resolución en plazo diciembre 2020
16/8/2019	Dennis Paniagua Herrera	Sugerencia	Quisiera que arreglen la situación para que la gente sea atendida como va llegando, si la Doctora estaba atrasada le den los expedientes a otro Doctor	Demora en la atención	CS Alajuela	La Jefatura Médica de la Región Norte informa que se encuentra en proceso de ejecución propuesta habilitación Administrador de filas Qwizard para realizar medición objetiva de los tiempos de espera	En proceso de resolución en plazo mayo 2020
13/11/2019	Kathy Gutiérrez Moreno	Sugerencia	Sugiere acondicionar la entrada para el parqueo en CSR Cañas, ya que los autos bajos se golpean el bum per en la acera	Confort y entorno	CS Cañas	En primera instancia la Jefatura de la Región Pacífico Norte comunicó que las instalaciones donde se encuentra el Centro de Salud de Cañas pertenece a la modalidad de servicios por Contrato, sin embargo se realizan visitas periódicas en vehículo institucional y no se evidencian problemas de acceso.	Resuelto
18/11/2019	Cynthia Bermúdez	Sugerencia	Que se reciban solicitudes firmadas con firma digital, requiero una epícrisis de mayo del 2018, y tengo q ir personalmente a solicitarla, pudiendo hacer la gestión electrónicamente. Esto causa que tenga que pedir permiso en mi trabajo y además hacer gastos que considero innecesarios.	Comunicación e Información	Consulta Externa	Se solicita la inclusión de la necesidad en el Proyecto de Simplificación de trámites "Cliente al Centro" para estandarización de proceso en toda la Red de Servicios de Salud, según correo electrónico de Jefatura de Consulta Externa del 23/12/2019.	En proceso de resolución en plazo Junio 2020

Fuente: Estadística de reclamos. La Voz del Paciente. Red de Servicios de Salud. 2019

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

- 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.**

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.**

En este punto, se incluye la gestión de prensa del periodo 2019, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tabla N°87
Gestión de prensa 2019

Fecha	Tema	Voceros	Medios publicados
31-ene-19	Hospital Seguro	MBA. Luis Fernando Campos / Dr. Víctor Pérez	Radio Actual
29-abr-19	Atención Sicológica	Lic. Carolina Araya	
6-may-19	Costos del HDT (tarifario)	MBA. Luis Fernando Campos	
26-jun-19	Teleradiología	Dr. Victor Pérez	La Prensa Libre/Diario Extra
2-jul-19	Novedosas cirugías de Plexo Branquial	Dr. Castro Appinani	periodicocr / Diario Extra/ canal 13, crhoy.com
6-ago-19	Neurotransmisores Urinarios	Dr. Luis Fernando Esquivel	
20-sep-19	Banco de Sangre	Dr. Jonathan Calvo	Periódico el Mensaje
15-nov-19	Telemedicina ya es una realidad en HDT	Lic. Róger Arias	Prensa libre, Cr hoy, Casa Presidencial
5/12/2019	Thera, Pablo y Amadeo los robots que atienden a los pacientes del INS	Dra Alejandra Jimenez.	NC11/ Extra Digital / La Nación/ La Teja, Repretel, Canal 6, Canal 13, Multimedia.
18/12/2019	Guitarras y violines toman la UCI en el HDT	Dra. Alejandra Jiménez	Diario Extra, Cr hoy, Repretel, Multimedia.

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-GG-00152-2020 del 24/02/2020)

8.5. 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.**

En el periodo 2019 no se recibieron solicitudes requiriendo alguna información de carácter público, tampoco hubo la existencia de recursos de amparo relacionado al acceso a la información.

- b) **Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.**

No se efectuó este tipo de capacitación

- 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 2019 procedimientos administrativos o disciplinarios respecto al 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 por parte del Consejo Directivo y Dirección General con la importancia de cumplir con lo requerido para el correcto acceso del usuario.
- Alineación con la Unidad de Comunicación Estratégica para un manejo adecuado de la información colgada a la página web.
- Concientización entre las dependencias involucradas para el cumplimiento del Índice de Transparencia.

e) Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.

Gracias a los esfuerzos realizados para la correcta carga de información a la página web, no se recibieron sugerencias respecto al acceso de los ciudadanos a la información pública, sin embargo contamos con diferentes medios para la comunicación oportuna de oportunidades de mejora.

h) 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.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica obtuvo para en el año 2019 el tercer lugar en el Índice de Transparencia del Sector Público, con una calificación de 97.3, mejorando la nota en comparación con el año 2018 la cual fue de 94.8.

i) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

Para el año 2020 contamos con una lista de cumplimientos por dependencia, garantizando una carga completa de la información importante para el usuario, además de un seguimiento por parte del Área de Gestión de Calidad de la actualización de la información.

IX. Aprobación del informe

La Subdirección de Planificación elaboró el presente informe, mismo que fue revisado por la Gerencia General y aprobado por la Presidencia Ejecutiva mediante oficio PE-00081-2020 del 3 de abril 2020.