

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

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

#### **Junta Directiva**

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

#### **Auditoría**

Evaluar de manera independiente y objetiva los procesos de gestión de riesgos, control y dirección, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, con el propósito de agregar valor y optimizar las operaciones de la organización.

#### **Comités Corporativos**

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

#### **Control Actuarial**

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

#### **Secretaría de Actas Corporativa**

Brindar soporte logístico y asesoría a las Juntas Directivas del Grupo INS y el Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, Comités Corporativos del Grupo INS y Comités del INS, (Casa Matriz) en el levantamiento y custodia de las actas y en la operativa de las sesiones, para documentar la toma de decisiones estratégicas y de asesorías, así como comunicar los acuerdos tomados por dichos órganos colegiados.

#### **Control Análisis Financiero**

Evaluar los resultados financieros y operativos generados en la organización, con la finalidad de asesorar a la Junta Directiva del INS para respaldar la toma de decisiones.

#### **Oficialía de Cumplimiento Corporativa**

Asesorar a las Juntas Directivas, Alta Gerencia y dependencias del Grupo INS, incluyendo al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (este último en caso de requerirse en los aspectos aplicables), para prevenir el riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y delitos conexos, cumpliendo con la legislación en la materia.

#### **Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa**

Promover y vigilar que el Grupo INS opere con integridad y en cumplimiento de leyes, normativas, códigos, políticas, procesos y otras disposiciones internas y externas, así como con los requisitos que elige cumplir voluntariamente, mediante una adecuada gobernanza en la gestión del riesgo de cumplimiento normativo.

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### **Dirección de Riesgos Corporativa**

Desarrollar, coordinar e implementar el proceso de gestión integral de riesgos y continuidad del negocio del Grupo INS, por medio del ejercicio de la Rectoría en materia de integral riesgos, con independencia funcional y de criterio, alineando las acciones de las Instancias de Riesgos del Grupo INS, hacia la salvaguarda de la solvencia de las empresas del Grupo INS y procurar que la exposición a los riesgos se mantenga dentro del Apetito de Riesgo aprobado.

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

### **Presidencia Ejecutiva**

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

### **Dirección de Planificación Corporativa**

Asesorar a las Juntas Directivas del Grupo INS, Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia del Grupo INS y dependencias del Grupo INS, incluyendo al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (cuando corresponda), en la formulación, cumplimiento y seguimiento de la planificación estratégica de largo, mediano y corto plazo y su presupuestación, con el propósito de lograr su alineamiento con los objetivos de la empresa, coordinando aspectos como: gobierno corporativo, estructura organizativa, normativa, proceso plan presupuesto, portafolio de proyectos, control interno y otras acciones necesarias para la eficiente toma de decisiones.

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

### **Gerencia General**

Administrar los negocios del Instituto de acuerdo con la Ley y con las instrucciones que reciba de la Junta Directiva del INS; se encargará de la ejecución y seguimiento de los acuerdos emitidos por esa Junta y será el enlace de comunicación de ese órgano colegiado con el personal del instituto.

### **Subgerencias Generales**

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

### **Seguridad de la Información**

Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la organización, mediante atención de elementos que ayuden a minimizar los riesgos y proteger los activos de información, asegurando así la continuidad del negocio y el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias.

### **Defensoría del Cliente Corporativa**

Atender de forma oportuna los requerimientos de las personas aseguradas y usuarias promoviendo servicios eficientes y eficaces, así como la defensa activa de sus derechos como personas consumidoras de seguros.

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### **Dirección Jurídica Corporativa**

Asegurar que todas las actividades de la organización se realicen conforme a la legalidad, facilitando la toma de decisiones, mitigando o evitando riesgos legales, proporcionando atención integral en procesos judiciales y gestionando eficientemente la recuperación de recursos financieros.

### **Dirección de Capital Humano**

Ejercer la rectoría sobre la gestión del capital humano y procesos administrativos en el Grupo INS que permitan alcanzar los objetivos de la organización y la sostenibilidad de los negocios.

### **Dirección de Relaciones Corporativas**

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

### **Dirección de Reaseguros**

Analizar y optimizar los contratos de reaseguro, incorporando mecanismos innovadores de transferencia de riesgos que fortalezcan la solidez financiera y la gestión integral del INS, en alineación con la visión de la empresa de diversificación y desconcentración de la cartera, para mantener el equilibrio técnico de las líneas y sus reservas, una suscripción responsable, coherente con los programas de reaseguro y consolidando la posición del INS en el mercado, mediante relaciones estratégicas con reaseguradores líderes a nivel internacional que impulsen la competitividad, la sostenibilidad y el prestigio de la organización.

### **Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General Financiera Administrativa.**

#### **Dirección Financiera Administrativa**

Gestionar la estrategia financiera y administrativa del INS, que sirvan de base en la toma de decisiones, con el propósito de mantener una estructura financiera sostenible, así como proveer de forma estratégica el suministro de bienes, servicios e infraestructura al Grupo INS para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

#### **Dirección de Inversiones y Tesorería**

Administrar de manera eficiente y sostenible los recursos financieros del INS y del Fondo de Jubilaciones y Pensiones para los miembros permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos, mediante la optimización de las inversiones y la gestión responsable de la Tesorería, en estricto cumplimiento de la normativa vigente.

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

#### **Dirección Canales y Servicio**

Impulsar el crecimiento sostenible de la organización brindando experiencias de alto valor para los clientes, facilitando la captación, fidelización y expansión de nuevos negocios mediante el desarrollo, la gestión y la optimización de los canales de venta y de atención asignados.

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### **Dirección Negocio Corporativo**

Dirigir y consolidar la gestión estratégica de los clientes corporativos y de los canales asesores, mediante un modelo comercial centrado en valor, experiencia y sostenibilidad, que potencie el resultado financiero, fortalezca relaciones de largo plazo y garantice el crecimiento rentable del portafolio.

### **Dirección de Mercadeo**

Dirigir la ejecución de la estrategia integral de mercadeo comercial del INS, a través de acciones que permitan fortalecer el portafolio de productos y su oferta de valor, el incremento sostenido de las ventas y el alineamiento de las estrategias de negocio, mediante el desarrollo, actualización y remozamiento de productos e iniciativas comerciales, la gestión y administración de la fuerza de ventas, el impulso de campañas promocionales y publicitarias asociadas a los productos que cumplan con las tendencias y necesidades del mercado actual, con el propósito de consolidar al INS como la entidad aseguradora de primera elección por parte de los consumidores e intermediarios de seguros y maximizar la experiencia de los clientes.

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

### **Dirección de Seguros Personales**

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

### **Dirección de Seguros Automóviles**

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

### **Dirección de Seguros Generales**

Fortalecer el proceso de gestión de los Seguros Generales del INS mediante la definición de políticas actualizadas de aceptación de riesgos y siniestros para lograr una cartera sana, rentable y sostenible, que permita brindar un servicio al cliente acorde a sus necesidades apoyado con facilidades tecnológicas.

### **Dirección de Seguros Obligatorios**

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

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### **Dirección Actuarial**

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

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

### **Arquitectura Empresarial**

Establecer, gobernar y actualizar la Arquitectura Empresarial del INS, para promover la alineación entre la estrategia de la organización y la operación, la información y la tecnología, mediante la elaboración y mantenimiento de arquitecturas base y objetivo (de negocio, datos, aplicaciones y tecnología), así como la emisión de lineamientos, estándares y criterios de decisión que procuren coherencia, sostenibilidad e interoperabilidad, incorporando la gestión de riesgos conforme al marco normativo del proceso de Arquitectura Empresarial.

### **Inteligencia del Negocio**

Orquestar la gestión integral de los datos, la analítica, la arquitectura y la gobernanza de datos en la organización mediante el diseño, desarrollo y operación de soluciones de datos y analítica que habiliten información confiable, oportuna y estratégica para la toma de decisiones, impulsando la transformación digital y el valor para el negocio en alineación con los objetivos de la empresa.

### **Dirección de Transformación Digital**

Liderar la transformación digital del INS, como una capacidad estratégica institucional, orientada a la optimización y evolución de los modelos de negocio actuales y futuros, articulando la visión cliente-céntrica y la hoja de ruta de capacidades digitales que habiliten la innovación transversal, la experiencia integral del cliente, la agilidad organizacional, la excelencia operativa y el uso estratégico de los datos.

### **Dirección de Tecnologías de Información**

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

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

Responsable	Detalle	Fecha de última actualización
Dirección de Planificación Corporativa	Actualización de manuales de organización y funciones	23/02/2024
Dirección de Planificación Corporativa	Actualización de manuales de organización y funciones	11/12/2024
Dirección de Planificación Corporativa	Actualización de manuales de organización y funciones	24/02/2025
Dirección de Planificación Corporativa	Actualización de manuales de organización y funciones (Acuerdo de la Junta Directiva del INS en sesión N° 9977-IV del 25/05/2026)	05/06/2025