

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

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

Auditoría

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

Comités Corporativos

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

Control Actuarial

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

Secretaría de Actas Corporativa

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

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

Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

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.

Dirección de Riesgos Corporativa

Desarrollar, coordinar e implementar el proceso de administración integral de riesgos y continuidad del negocio del Grupo INS a través de una rectoría metodológica para evitar pérdidas económicas y no

económicas que sobrepasen los límites tolerables, además estimular una cultura de riesgo dentro del Grupo que se convierta en una ventaja competitiva.

Nivel Superior Jerárquico: Presidencia Ejecutiva.

Presidencia Ejecutiva

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

Dirección de Planificación

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

Nivel Superior Jerárquico: Gerencia General.

Gerencia General

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

Subgerencias Generales

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

Dirección Jurídica

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

Dirección Financiera Administrativa

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

Dirección de Seguros Obligatorios

Administrar los Seguros Obligatorios considerando los principios legales, comerciales, de sostenibilidad e innovación, fundamentados en la mejora continua, para mantener el liderazgo en el mercado, brindando

a los clientes protección, servicios de calidad, fortalecimiento a la seguridad social del país y a las líneas de seguros administradas.

Dirección de Cultura y Talento

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

Subdirección de Relaciones Corporativas

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

Subdirección de Inversiones y Tesorería

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

Seguridad de la Información

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

Defensoría del Cliente Corporativa

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

Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General Técnica.

Dirección de Seguros Automóviles

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

Dirección de Seguros Generales

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

Dirección de Seguros Personales

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

Dirección de Reaseguros

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

Subdirección Actuarial

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

Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General de Negocio.

Dirección de Mercadeo

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

Dirección de Operaciones

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

Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial

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

Subdirección de Clientes Individuales y Pyme

Desarrollar, implementar y dirigir las estrategias que permitan consolidar la retención y crecimiento de los segmentos individual y pyme, a través del mantenimiento y creación de la oferta de productos sostenibles y rentables para la organización.

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

Gobernanza de Datos

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

Inteligencia de Negocio

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

Dirección de Tecnologías de Información

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

Subdirección de Transformación Digital

Liderar los procesos de transformación digital en el INS optimizando los modelos de negocio actuales y futuros desde la experiencia al cliente adoptando metodologías ágiles y fomentando el análisis de datos y la innovación, bajo el desarrollo del marco de arquitectura empresarial de la Institución.

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

Responsable	Detalle	Fecha de última actualización
Dirección Planificación	Actualización por reorganización	15/07/2022
Dirección Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	14/11/2022
Dirección Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	10/05/2023
Dirección de Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	06/07/2023
Dirección de Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	12/10/2023
Dirección de Planificación	Actualización manuales de organización y funciones	23/02/2024