



INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Año 2021

INS - Bomberos - Red de Servicios de Salud - INS Servicios - INS SAFI – INS Valores



Jerarca Institucional:
Gabriel Pérez Salguera

Índice de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	14
A. OBJETIVOS LEGALES QUE DAN ORIGEN Y FUNDAMENTO A LAS ENTIDADES	15
1. Instituto Nacional de Seguros	15
1.1. Marco filosófico.....	15
1.2. Marco Estratégico	17
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	18
2.1. Marco filosófico.....	18
2.2. Marco estratégico	19
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	23
3.1. Marco filosófico.....	23
3.2. Marco estratégico	24
4. INS Servicios S.A	25
4.1. Marco filosófico INS Servicios S.A	25
4.2. Marco estratégico INS Servicios S.A.....	26
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	27
5.1. Marco filosófico.....	27
5.2. Marco estratégico	28
6. INS Valores Puesto de Bolsa S. A.....	29
6.1. Marco filosófico.....	29
6.2. Marco estratégico	29
B. RECURSOS INSTITUCIONALES	30
1. Instituto Nacional de Seguros	30
1.1. Recursos Financieros.....	30
1.2. Talento Humano.....	36
1.3. Recursos Materiales.....	36
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	62
2.1. Recursos Financieros.....	62
2.2. Talento Humano	66
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	67
3.1. Recursos financieros.....	67
3.2. Talento humano	68

3.3. Recursos materiales.....	70
4. INS Servicios S.A.....	71
4.1. Recursos Financieros.....	71
4.2. Talento Humano.....	73
4.3. Recursos Materiales.....	74
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	75
5.1. Recursos Financieros.....	75
5.2. Talento Humano.....	79
5.3. Recursos Materiales.....	79
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	80
6.1. Recursos Financieros.....	80
6.2. Talento Humano.....	87
6.3. Recursos Materiales.....	87
C. ORGANIZACIÓN.....	89
1. Instituto Nacional de Seguros.....	89
1.1. Organigrama Institucional.....	89
1.2. Descripción de áreas de trabajo.....	90
1.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	93
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	99
2.1. Organigrama Institucional.....	99
2.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo.....	99
2.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	105
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.....	107
3.1. Organigrama Institucional.....	107
3.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo.....	107
3.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	108
4. INS Servicios S.A.....	110
4.1. Organigrama Institucional.....	110
4.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo.....	110
4.3. Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	112

5.	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	113
5.1.	Organigrama Institucional.....	113
5.2.	Descripción de las diferentes áreas de trabajo.....	114
5.3.	Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	115
6.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	116
6.1.	Organigrama Institucional.....	116
6.2.	Descripción de las áreas de trabajo.....	116
6.3.	Recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.....	117
D.	METAS TRAZADAS.....	118
1.	Instituto Nacional de Seguros.....	118
1.1.	Plan Nacional de Desarrollo.....	118
1.2.	Planeación Estratégica.....	119
1.3.	Plan Anual Operativo.....	121
2.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	122
2.1.	Plan Nacional de Desarrollo.....	122
2.2.	Plan Estratégico Institucional.....	122
2.3.	Plan Anual Operativo.....	123
3.	INS Red de Servicios de Salud S.A.....	127
3.1.	Plan Nacional de Desarrollo.....	127
3.2.	Planes Estratégicos.....	127
3.3.	Plan Anual Operativo.....	129
4.	INS Servicios S.A.....	130
4.1.	Plan Estratégico Institucional.....	130
5.	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	132
5.1.	Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo.....	132
6.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	133
6.1.	Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial.....	133
6.2.	Plan Anual Operativo.....	133
E.	COMPROMISOS.....	134
1.	Instituto Nacional de Seguros.....	134
1.1.	Créditos asumidos.....	134

1.2. Modificaciones salariales	134
1.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	135
1.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas	137
1.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores	138
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	139
2.1. Créditos asumidos.....	139
2.2. Modificaciones salariales	139
2.3. Procesos de contratación.....	141
2.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas	146
2.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores	148
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	149
3.1. Créditos asumidos.....	149
3.2. Modificaciones salariales acordadas.....	149
3.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados	150
3.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas	152
3.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores	154
4. INS Servicios S.A.....	155
4.1. Créditos asumidos.....	155
4.2. Modificaciones salariales acordadas.....	155
4.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	155
4.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.....	158
4.5. Viajes realizados por jercas institucionales y/o directores.....	159
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	160
5.1. Créditos asumidos.....	160
5.2. Modificaciones salariales acordadas.....	160
5.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	160
5.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.....	160
5.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores	160
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	161
6.1. Créditos asumidos.....	161
6.2. Modificaciones salariales acordadas.....	161
6.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados	161
6.4. Procesos judiciales enfrentadas o promovidas.....	163

6.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores	163
F. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	164
1. Instituto Nacional de Seguros	164
1.1. Limitaciones	164
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	166
2.1. Limitaciones	166
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	168
3.1. Limitaciones	168
4. INS Servicios S.A.	168
4.1. Limitaciones	168
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	169
5.1. Limitaciones	169
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	169
6.1. Limitaciones	169
G. RETOS. OBJETIVOS E INVERSIONES	170
1. Instituto Nacional de Seguros	170
1.1. Retos.....	170
1.2. Objetivos	171
1.3. Inversiones	172
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	174
2.1. Objetivos	174
2.2. Inversiones visualizadas en el mediano y largo plazo	175
3. INS Red de Servicios de Salud S.A	177
3.1. Retos.....	177
3.2. Objetivos.....	177
4. INS Servicios S.A	178
4.1. Retos.....	178
4.2. Objetivos	178
4.3. Inversiones	181
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	182
5.1. Objetivos	182
5.2. Retos.....	182
5.3. Inversiones	183

6.	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	184
6.1.	Retos.....	184
6.2.	Objetivos e Inversiones	184
H.	ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA	186
1.	Instituto Nacional de Seguros	186
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.	186
b.	Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	186
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.	193
d.	Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	193
e.	Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	194
f.	Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	194
g.	Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	195
2.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	197
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.	197
b.	Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	197
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.	197
d.	Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	197
e.	Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	197
f.	Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	197
g.	Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	198
3.	INS Red de Servicios de Salud S.A	199

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.	199
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	199
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.	211
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	212
e. Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	212
f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	212
g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	213
4. INS Servicios S.A.	215
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.	215
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	216
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.	216
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	216
e. Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	217
f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	217
g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	218
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	219
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.	219
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	219

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.	226
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	226
e. Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	226
f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	227
g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	227
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	228
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.	228
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	228
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.	228
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	229
e. Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.	229
f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.....	229
g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.	229
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	230
1. Instituto Nacional de Seguros	230
2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	230
3. Red de Servicios de Salud S.A.....	230
4. INS Servicios S.A.....	230
5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.....	231
6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.....	231

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. INS – Partidas que generan Valor Público	31
Tabla 2. INS – Total de Ingresos	32
Tabla 3. INS – Ejecución de Presupuesto de Ingresos.....	33
Tabla 4. INS – Ejecución de Presupuesto de Egresos por Programa	34
Tabla 5. INS – Ejecución de Presupuesto de Egresos por Clasificación Económica del Gasto	35
Tabla 6. INS – Cantidad de personas colaboradoras por nivel ocupacional.....	36
Tabla 7. INS – Procesos tramitados 2021 por tipo y medio de gestión	36
Tabla 8. INS – Montos adjudicados a los procesos tramitados 2021	37
Tabla 9. INS – Compras de emergencia.....	38
Tabla 10. INS – Gestión de Compras según tipo de contrato.....	39
Tabla 11. INS – Comparativo de Gestión de Compras para abastecimiento.....	39
Tabla 12. INS – Contratos Adjudicados para suplir a la RSS 2021	40
Tabla 13. INS – Trámites realizados para contratos en ejecución 2021	40
Tabla 14. INS – Contratos con INS Servicios adjudicados en 2021	41
Tabla 15. INS – Contratos Adjudicados para suplir a la RSS 2021	42
Tabla 16. INS – Estadísticas de atención 2021	43
Tabla 17. INS – Ahorro generado en revisión PAC 2022.....	44
Tabla 18. INS – Requerimientos extraordinarios analizados	45
Tabla 19. INS – Ahorros promovidos	45
Tabla 20. INS – Seguimiento PAC 2021	45
Tabla 21. INS – Detalle de los proyectos de construcción y remodelación 2021 según etapa.....	46
Tabla 22. INS – Ahorros en consultoría 2021	47
Tabla 23. INS – Inversión en mantenimiento de obras 2021	48
Tabla 24. INS – Patrocinios 2021	54
Tabla 25. BCBCR – Ejecución de Ingresos Presupuestarios Devengados	62
Tabla 26. BCBCR – Estado de Situación Financiera	64
Tabla 27. BCBCR – Estado de Situación Financiera.....	65
Tabla 28. BCBCR – Plazas Vacantes 2021	66
Tabla 29. INS-RSS – Distribución de Plazas por Servicios Ordinarios	68
Tabla 30. INS-RSS – Distribución de plazas por modalidad de Suplencia.....	70
Tabla 31. INS Servicios – Estado de Resultados	71
Tabla 32. INS Servicios – Balance General.....	71
Tabla 33. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria por Ingresos	72
Tabla 34. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria Gastos.....	73
Tabla 35. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria por Objetivo.....	73
Tabla 36. INS Servicios – Ocupación de Plazas	74
Tabla 37. INS Servicios – Compra de suministros médicos	74
Tabla 38. INS SAFI – Ingresos INS Inversiones SAFI S.A.	75
Tabla 39. INS SAFI – Gastos INS Inversiones SAFI S.A.	76
Tabla 40. INS SAFI – Balance General a diciembre 2021	76
Tabla 41. INS SAFI – Estados de Resultados Acumulados a diciembre 2021	77
Tabla 42. INS SAFI – Comparativo de Utilidades al mes de diciembre 2021	78
Tabla 43. INS SAFI – Personas Colaboradoras INS Inversiones SAFI S.A.	79
Tabla 44. INS SAFI – Recursos Materiales	79

Tabla 45. INS Valores – Balance General Comparativo.....	81
Tabla 46. INS Valores – Estado de Resultados Comparativo	82
Tabla 47. INS Valores – Utilidad Comparativa	86
Tabla 48. INS Valores – Cantidad de personas colaboradas 2021	87
Tabla 49. INS Valores – Activos al 31 diciembre del 2021	87
Tabla 50. INS Valores – Patrocinio 2021	88
Tabla 51. INS – Cantidad de personas colaboradores por clase de puesto y salario promedio	93
Tabla 52. INS – Cantidad de personas colaboradoras por nivel ocupacional	98
Tabla 53. BCBCR – Cantidad de personal y salario bruto por descripción del puesto	105
Tabla 54. BCBCR – Cantidad de personal por grupo ocupacional	106
Tabla 55. INS-RSS – Salario promedio por perfil por servicios ordinarios.....	108
Tabla 56. INS Servicios – Cantidad de puestos, clasificación y salarios 2021	112
Tabla 57. INS SAFI – Resumen General de Relación de Puestos	115
Tabla 58. INS Valores – Clasificación de puestos y salarios 2021	117
Tabla 59. INS – Intervenciones estratégicas del INS.....	118
Tabla 60. INS – Cumplimiento promedio de la estrategia.....	120
Tabla 61. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección General 2021.....	123
Tabla 62. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección Administrativa 2021.....	123
Tabla 63. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección Operativa 2021	124
Tabla 64. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Auditoría Interna 2021	124
Tabla 65. BCBCR – Resultados de ejecución presupuestaria por subprograma PAO 2021.....	125
Tabla 66. BCBCR – Resultados de ejecución presupuestaria por objetivos PAO 2021.....	126
Tabla 67. INS-RSS – Porcentajes de cumplimiento por perspectiva	129
Tabla 68. INS – Créditos aprobados 2021	134
Tabla 69. INS – Créditos aprobados 2021 por subprograma	134
Tabla 70. INS – Modificaciones salariales por componentes 2021	135
Tabla 71. INS – Resumen de ahorros promovidos o generados por las revisiones	135
Tabla 72. INS – Casos tramitados por la vía judicial 2021	137
Tabla 73. INS – Procesos Judiciales.....	137
Tabla 74. INS – Viajes realizados	138
Tabla 75. BCBCR – Escala Salarial Régimen Tradicional.....	139
Tabla 76. BCBCR – Escala Salarial Régimen Integral.....	140
Tabla 77. BCBCR – Procesos de contratación 2021	142
Tabla 78. BCBCR – Procesos de Tránsito Activos	146
Tabla 79. BCBCR – Procesos de Tránsito Activos	147
Tabla 80. BCBCR – Procesos de Tránsito Finalizados.....	147
Tabla 81. INS-RSS – Revaloraciones 2021	149
Tabla 82. INS-RSS – Subvaloraciones 2021	150
Tabla 83. INS-RSS – Procesos de contratación.....	151
Tabla 84. INS-RSS – Reporte de ejecución del presupuesto 2021	151
Tabla 85. INS-RSS – Requerimientos extraordinarios para suplir 2021	151

Tabla 86. INS-RSS – Requerimientos extraordinarios para suplir 2021	152
Tabla 87. INS-RSS – Procesos y Demandas	152
Tabla 88. INS Servicios – Contrataciones 2021	155
Tabla 89. INS Servicios – Estado de Contrataciones 2021	156
Tabla 90. INS Servicios – Demandas Judiciales 2021	158
Tabla 91. INS SAFI – Contrataciones directas mediante SICOP realizadas en INS Inversiones SAFI S.A.	160
Tabla 92. INS Valores – Contrataciones Directas 2021	161
Tabla 93. INS Valores – Contrataciones Exceptuadas 2021	162
Tabla 94. INS Valores – Procesos Judiciales al 31 de diciembre del 2021	163
Tabla 95. INS – Programa de Construcciones Centros de Salud 2021	173
Tabla 96. INS – Proyectos	173
Tabla 97. BCBCR – Detalle de construcciones y remodelaciones	175
Tabla 98. INS – Detalle de capacitaciones	186
Tabla 99. INS-RSS – Detalle de capacitaciones	199
Tabla 100. INS-RSS – Atención de temáticas	213
Tabla 101. INS Servicios – Solicitudes de información pública recibidas	215
Tabla 102. INS Servicios – Capacitación a Personas Colaboradoras 2021	216
Tabla 103. INS Servicios – Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno 2021	217
Tabla 104. INS SAFI – Capacitaciones a los colaboradores en INS Inversiones SAFI S.A.	219
Tabla 105. INS Valores – Detalle de capacitaciones	228

ÍNDICE DE IMÁGENES

<i>Imagen 1. BCBCR – Servicios complementarios</i>	<i>20</i>
<i>Imagen 2. INS – Gráfico de Compras de emergencia</i>	<i>38</i>
<i>Imagen 3. INS – Adquisición de bienes, Compra de Camión Climatizado.....</i>	<i>42</i>
<i>Imagen 4. INS – Adquisición de bienes, Traslado de vehículo</i>	<i>43</i>
<i>Imagen 5. INS – Gráfico de incidentes.....</i>	<i>49</i>
<i>Imagen 6. INS – Cronograma de mantenimiento preventivo de equipo médico</i>	<i>50</i>
<i>Imagen 7. INS – Comparativo de valijas mensuales tramitadas 2020-2021</i>	<i>52</i>
<i>Imagen 8. INS – Entrega de recetas por provincia.....</i>	<i>52</i>
<i>Imagen 9. INS – Comparativo de recepción de documentos y paquetes 2020-2021</i>	<i>53</i>
<i>Imagen 10. INS – Traslado mensual de activos para teletrabajo</i>	<i>53</i>
<i>Imagen 11. INS – Certificado Carbono Neutralidad 2.0</i>	<i>59</i>
<i>Imagen 12. BCBCR – Gráfico Ingresos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica</i>	<i>63</i>
<i>Imagen 13. INS-RSS – Ingresos y egresos 2021</i>	<i>68</i>
<i>Imagen 14. INS Valores – Evolución histórica del Patrimonio</i>	<i>83</i>
<i>Imagen 15. INS Valores – Evolución histórica de la Utilidad.....</i>	<i>84</i>
<i>Imagen 16. INS Valores – Margen Operativo Comparativo.....</i>	<i>84</i>
<i>Imagen 17. INS Valores – Margen financiero comparativo.....</i>	<i>85</i>
<i>Imagen 18. INS Valores – Evolución histórica del ROE.....</i>	<i>85</i>
<i>Imagen 19. INS Valores – Evolución histórica de la eficiencia del gasto</i>	<i>86</i>
<i>Imagen 20. INS – Organigrama.....</i>	<i>89</i>
<i>Imagen 21. BCBCR – Organigrama</i>	<i>99</i>
<i>Imagen 22. INS-RSS – Organigrama</i>	<i>107</i>
<i>Imagen 23. INS Servicios – Organigrama</i>	<i>110</i>
<i>Imagen 24. INS SAFI – Organigrama.....</i>	<i>113</i>
<i>Imagen 25. INS Valores –Organigrama</i>	<i>116</i>
<i>Imagen 26. INS – Avance PAO-Presupuesto 2021</i>	<i>121</i>
<i>Imagen 27. BCBCR – Promedio de ejecución de la gestión física del PAO en los cuatro subprogramas.....</i>	<i>125</i>
<i>Imagen 28. INS-RSS – Mapa Estratégica</i>	<i>128</i>
<i>Imagen 29. INS-RSS – Porcentaje de cumplimiento por objetivo estratégico.....</i>	<i>129</i>
<i>Imagen 30. INS Servicios – Modelo de Negocios</i>	<i>131</i>
<i>Imagen 31. BCBCR – Procesos de Contratación 2021</i>	<i>145</i>
<i>Imagen 32. BCBCR – Análisis FODA.....</i>	<i>166</i>
<i>Imagen 33. INS Servicios – Satisfacción de Cliente</i>	<i>178</i>
<i>Imagen 34. INS Servicios –Talento Humano</i>	<i>179</i>
<i>Imagen 35. INS Servicios – Mejora de Procesos y Proyectos T.I.</i>	<i>179</i>
<i>Imagen 36. INS Servicios – Gestión de Riesgo.....</i>	<i>179</i>
<i>Imagen 37. INS Servicios – Desempeño Financiero</i>	<i>180</i>
<i>Imagen 38. INS Servicios – Sostenibilidad.....</i>	<i>180</i>
<i>Imagen 39. INS Servicios – Innovación</i>	<i>180</i>
<i>Imagen 40. INS Servicios – Detalle de inversiones por vencimiento.....</i>	<i>181</i>
<i>Imagen 41. INS – Quejas y sugerencias sobre acceso a la información pública.....</i>	<i>194</i>
<i>Imagen 42. INS – Evolución histórica evaluación ITSP.....</i>	<i>195</i>

INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas y transparencia en las empresas siempre debe ser una máxima en los negocios, reforzando la seguridad y confianza de dicha entidad, el INS, baluarte de sus servicios a la sociedad costarricense rinde cuentas sobre la gestión realizada durante el año 2021, para el Instituto y demás empresas conformantes del Grupo INS.

Como parte de su Gestión de Gobierno Corporativo y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo N°139 de la Constitución Política, 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 “Transparencia y Acceso a la Información Pública” (artículo 18) se presenta este informe ante las partes interesadas.

Este informe considera tanto al Instituto Nacional de Seguros como a sus Subsidiarias, que conforman el Grupo INS, a saber: INS Valores Puesto de Bolsa S.A., INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., INS Servicios S.A. e INS Red de Servicios de Salud S.A. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica es un órgano de desconcentración máxima adscrito al INS.

Con este informe se da cumplimiento a la obligación constitucional de rendir cuentas por la labor y contribución al mejoramiento continuo del sector estatal, designada por el legislador en el marco regulatorio citado, que dicta elaborar, publicar y divulgar un informe anual de la labor desarrollada, asimismo, se atiende el requerimiento recibido en el oficio DM-0022-2022 del Ministerio de la Presidencia de fecha 11 de enero 2022.

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

A. OBJETIVOS LEGALES QUE DAN ORIGEN Y FUNDAMENTO A LAS ENTIDADES

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Marco filosófico

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

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

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

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

La función social del INS se encuentra establecida por Ley, lo que implica el cumplimiento de diferentes acciones que inciden positivamente sobre partes interesadas a través de la promoción de las orientaciones estratégicas de la empresa, principios y valores que la rigen, además debe satisfacer sus objetivos, ser rentable, competitivo y, al mismo tiempo, crear valor a la sociedad.

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

- Ejercer las actividades que le han sido encomendadas por ley dentro del país. Dichas actividades comprenden las de carácter financiero, otorgamiento de créditos, las de prestación de servicios de salud y las propias del Cuerpo de Bomberos, el suministro de prestaciones médicas y la venta de bienes adquiridos por el INS, en razón de sus actividades.
- El INS podrá establecer, por sí o por medio de sus sociedades, alianzas estratégicas con entes públicos o privados en el país o en el extranjero, con la única finalidad de cumplir con su competencia.

- Tanto el INS como sus sociedades anónimas, con la aprobación de las respectivas Juntas Directivas, podrán endeudarse en forma prudente de acuerdo con los estudios financieros correspondientes. Estas operaciones no contarán con la garantía del Estado.
- Se autoriza a los bancos públicos a participar como accionistas de las sociedades anónimas que el INS establezca, siempre que el INS se mantenga como socio mayoritario de dichas sociedades.

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

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

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

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

La adaptabilidad al cambio y rapidez de respuesta en las gestiones diarias de los diferentes campos de acción que se llevan a cabo en la institución han colaborado con el éxito, lo que permitió brindar en el 2021 un servicio de calidad, ágil y eficiente, buscando siempre la mejora continua y satisfacción de los clientes, evolucionando de esta forma para mantenerse en un mercado en competencia aún en época de pandemia.

1.2. Marco Estratégico

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

Visión: Ser la mejor experiencia aseguradora.

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

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

Principios:

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

Valores:

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

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Marco filosófico

Mediante la aprobación de la Ley 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.

Debido a 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 específica 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.

2.2. Marco estratégico

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

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

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

Valores:

- **Abnegación:** Actitud positiva hacia el trabajo, demostrando voluntad, compromiso, disposición y responsabilidad en la búsqueda de la excelencia. Somos abnegados al practicar: Solidaridad, Coraje, Bondad, Empatía, Pasión, Entrega, Diligencia, Generosidad, Servicio, Nobleza.
- **Honor:** Comportarse con lealtad y honestidad, respetando la dignidad propia y la de los demás, siendo ejemplo con nuestros actos. Somos honrados al practicar: Orgullo de pertenencia, Positivismo, Devoción, Compañerismo, Alegría, Rectitud, Equidad, Valentía, Humildad, Integridad.
- **Disciplina:** Cumplir nuestras metas de acuerdo con las normas de la organización. Empezar 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.

Factores de éxito:

- Conservar el estatus de órgano de desconcentración máxima y las características propias que este modelo representa.
- Cumplimiento de los planes establecidos para el logro de los objetivos estratégicos organizacionales.
- Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos (máximo jerarca) conformado, para la toma de decisiones que le corresponden.
- Desarrollo de competencias organizacionales acorde con las necesidades de la Institución y lo que esta representa.
- Equipamiento disponible para la atención oportuna de emergencias.
- Solidez financiera.
- Estabilidad del mercado de seguros.

Tipo de servicios

En el Artículo 5 de la Ley N°8228, se encuentran descritas las funciones del Cuerpo de Bomberos:

“Artículo 5°—Funciones. El Cuerpo de Bomberos tendrá las siguientes funciones:

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

En los demás aspectos de seguridad, las autoridades nacionales y el Cuerpo de Bomberos deberán respetar la normalización técnica que dicte o acoja la institución respectiva”.

Dichos aspectos se enfatizan en el servicio de protección en situaciones de emergencia que son competencia de esta organización, el cual es gratuito y posee una cobertura general del territorio nacional.

Servicios complementarios

Asimismo, la institución brinda otros servicios complementarios para el desarrollo adecuado de sus funciones, como lo son el servicio de prevención, capacitación, apoyo administrativo, entre otros; tal como se resume en la imagen adjunto:



Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Servicios de Protección

Los servicios de protección que ofrece la Organización se encuentran en concordancia con el marco estratégico institucional y se evidencian en las emergencias, incluso las que incurren en amenaza a la vida; por otra parte, se les da prioridad a las situaciones de impacto en la colectividad.

A continuación, se exponen las emergencias que competencia del Cuerpo de Bomberos:

Incendios:

- En estructuras de cualquier tipo.
- En charrales, basureros y similares.
- En bosques, montaña, tacotal y similares.
- En propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del ministerio de ambiente y energía.
- En embarcaciones atracadas en muelles.
- En aeronaves.
- De todo tipo de vehículos terrestres.

Rescates:

- Por accidentes laborales.
- Por inundaciones.
- De personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- De personas en vehículos por accidentes de tránsito.
- De personas en espacios confinados.
- De personas por ataque de abejas.
- Problemas eléctricos en estructuras y acometidas.
- Emergencias con materiales peligrosos.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.
- Servicios de Capacitación.

Servicios de Prevención

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica ofrece diversos servicios de prevención orientados a evitar que este tipo de siniestros u otras situaciones de emergencia puedan presentarse.

Para esto, la institución promueve normas en materia de seguridad humana aplicables en la construcción de edificios, educación a temprana edad mediante la información brindada a estudiantes en estaciones de bomberos, el programa SINEPCI (Sistema Nacional de Extintores Portátiles contra Incendios), el Programa Cursos de Bomberos a la Comunidad (CUBOC), atención permanente de consultas, entre otros.

Servicios de Apoyo Administrativo y Técnico

Integra múltiples funciones administrativas tales como dotar de insumos materiales, mantenimiento, finanzas, logística y tecnología; todo esto orientado a satisfacer las necesidades de la institución. Se tiene como finalidad que se disponga de los recursos suficientes para brindar los servicios a la comunidad de forma eficiente y en un ambiente de motivación para sus colaboradores.

Servicios de Capacitación

Como parte de la cartera de los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos; en pro de los esfuerzos en prevención y en la atención de emergencias, se extiende el servicio de capacitación a la población costarricense, colaboradores, empresas privadas y públicas.

Esto se lleva a cabo mediante la Academia Nacional de Bomberos, a través de un programa educativo dirigido al fortalecimiento de las actividades de prevención y control de emergencias.

Otros Servicios

Nuestra institución brinda otros servicios complementarios como son: el estadístico, emisión de constancias de incidentes y la atención al público externo. A continuación, se presenta una breve descripción:

Servicio Estadístico: El Sistema de Información Geográfica para la Atención de Emergencias (SIGAE) permite la consulta de datos estadísticos sobre emergencias atendidas a partir del año 2007 hasta la actualidad.

Constancia de Incidente: Es un documento en el que se hace constar la ocurrencia de un incidente en el cual se dio atención.

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

Los públicos meta son todos aquellos grupos que la Organización considera importante mantener informados y crear o fortalecer relaciones de confianza y respeto mutuo. Se han identificado los diversos públicos tanto internos como externos.

3.INS Red de Servicios de Salud S.A

3.1. Marco filosófico

Al 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 en salud para las pólizas de los regímenes de seguros obligatorios 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 INS- Red de Servicios de Salud S.A. (RSS), con el objetivo de conformar un sistema integrado para brindar servicios de salud a la población asegurada.

Con fecha del 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 diferentes niveles de atención sanitaria.

Con este hecho, se logra conjuntar el Hospital con todos los Centros de Salud (regionales y referenciales), 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 moderna, visionaria y con proyección de crecimiento según la demanda.

El Grupo INS integra 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 con un enfoque de sostenibilidad.

3.2. Marco estratégico

Se presenta la línea estratégica trazada, que busca generar identidad organizacional, así como alineamiento hacia un solo rumbo que facilite la toma de decisiones.

Misión: Somos la Red de Servicios de Salud, brindamos servicios integrales con calidad y calidez a la población asegurada del INS.

Visión: Ser un referente en la prestación de servicios integrales de salud.

Valores organizacionales:

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

Principios:

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

4.INS Servicios S.A

4.1. Marco filosófico 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 No.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.

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

INS Servicios S.A. considera que los impactos positivos en el entorno se potencian cuando se trabaja 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.

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

El accionar de la organización se rige principalmente por las siguientes normativas:

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

4.2. Marco estratégico INS Servicios S.A

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

Visión: Ser la mejor opción para el Grupo INS en la prestación de servicios y soluciones integrales con estándares de clase mundial.

Oferta de Valor: Proveer servicios operativos y estratégicos basados en eficiencia, calidad, ahorro e innovación, mejorando continuamente la experiencia y deleite del cliente.

Valores:

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

Principios éticos:

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

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

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

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

5.1. Marco filosófico

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

Con el artículo 55 de la 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.), cédula jurídica tres- ciento uno- doscientos cincuenta y dos mil once.

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

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

De conformidad con 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. INS Inversiones SAFI S.A. 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.

5.2. Marco estratégico

Misión: Administración de forma profesional, técnica y responsable, el portafolio de fondos de inversión protegiendo el patrimonio de los inversionistas.

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

Valores:

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

6.INS Valores Puesto de Bolsa S. A.

6.1. Marco filosófico

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

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

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.

6.2. Marco estratégico

La definición de la misión, la visión y valores de nuestra empresa nos permite visualizar claramente, el rumbo que tendrá INS Valores en el corto, mediano y largo plazo, así como también, la razón de su existencia.

Misión: Brindar asesoría profesional en servicios bursátiles, promoviendo productos innovadores, trabajando con calidad y ética, generando valor sostenible y bienestar socioeconómico.

Visión: Ser el Puesto de Bolsa líder del mercado bursátil costarricense y de la Región Centroamericana, en términos de utilidades, rentabilidad, patrimonio, desarrollo de nuevos productos y servicios sostenibles que permitan ampliar la base de clientes

Valores:

- **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 las necesidades de nuestros clientes y reaccionamos 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 enfrentan.
- **Compromiso:** En nuestra relación con clientes y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.

B. RECURSOS INSTITUCIONALES

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Recursos Financieros

El Instituto Nacional de Seguros, desde su esencia y naturaleza jurídica como institución autónoma 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 en las dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y ambiental) que involucran 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 relacionado con el aporte al bienestar y desarrollo de las personas implica además el apoyo a planes, estrategias o programas de desarrollo en materia cultural, recreativa, deportiva y científica del Estado, lo cual encuentra fundamento jurídico en la Ley No.12 Ley del Instituto Nacional de Seguros, y en el artículo 50 de la Constitución Política.

Dicho artículo 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 2021.

Tabla 1. INS – Partidas que generan Valor Público
Al 31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)

PARTIDAS DENTRO DEL ESTADO DE RESULTADOS	
Concepto	2021
ANTES DE UTILIDAD BRUTA	
Al Benemérito Cuerpo de Bomberos, 4% sobre primas vendidas	23.876
Al Instituto Nacional de Estadística y Censos, 0,5% sobre primas vendidas	2.944
Cargas patronales	13.317
Impuesto sobre los intereses Título Valores	10.042
Aporte situación COVID19 - CNE	1.000
SUBTOTAL	51.179
DESPUES DE UTILIDAD BRUTA	
Impuesto sobre la renta	31.120
Participaciones Legales - RT	1.105
Participaciones Legales - SOA	2.071
Participaciones Legales - Cosechas	127
Participaciones Legales - Ley de Prot. Trab.	8.836
Participaciones Legales - CCSS	4.855
Participaciones Legales - CNE	-
Dividendos al Estado	18.667
SUBTOTAL	66.781
TOTAL DE APORTES QUE AFECTARON RESULTADOS	117.960
RECAUDACIÓN PARA EL ESTADO	
Concepto	2021
Impuesto al valor agregado	28.410
Retenciones en la fuente (2% a proveedores y remesas)	6.820
Impuesto al Salario	3.299
Cargas obreras	5.269
SUBTOTAL	43.798

APORTES EXTRAORDINARIOS FUERA DE RESULTADOS

Concepto	2021
Aporte situación COVID19 - Ley 9847	-
TOTAL	-
TOTAL DE APORTES + RECAUDACIÓN	161.758

Fuente: Subgerencia General Financiera-Administrativa, Oficio G-00449-2022 del 02 de febrero 2022.

**Tabla 2. INS – Total de Ingresos
Al 31 de diciembre de 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

Cuenta	Ingresos
Ingresos por operaciones de Seguros	623.484
Ingresos Financieros	311.466
Otros ingresos	181.460
TOTAL	1.116.410

Fuente: Subgerencia General Financiera-Administrativa, Oficio G-00449-2022 del 02 de febrero 2022.

El principal rubro de los ingresos del Instituto que ayudan a la creación de valor público señalado anteriormente proviene de la venta de seguros, como: accidentes y salud, automóviles voluntario y obligatorio, cosechas, patrimoniales, marítimo, crédito a la exportación, ganado, entre otros seguros, que al cierre del 2021 representa un monto según estados financieros de ¢623.484 millones. Adicionalmente, incluye, primas de reaseguros tomados en el exterior, primas reaseguros tomados localmente, recuperación de reaseguros cedidos y otros reaseguros. Dicho ingreso se considera un logro importante, dado que, durante el 2021 el ingreso por primas seguía impactado por la pandemia.

El segundo rubro en importancia corresponde a los ingresos financieros, por un monto de ¢311.466 millones, que corresponden a los ingresos generados por la realización de inversiones financieras tales como bonos, acciones, certificados de inversión, certificados de depósitos a plazo, títulos de propiedad, certificados de participación hipotecaria y otros instrumentos financieros, fondos de inversión, etc., tanto a nivel local como internacional. También, estos ingresos, representan un gran logro, dado que los mismos se vieron impactados por la necesidad de mantener un mayor nivel de liquidez para hacer frente a la pandemia, lo cual se traduce en menores ingresos por intereses. Además, la incertidumbre alrededor del futuro comportamiento de las tasas de interés limitó la posibilidad de generar ganancias de capital. Finalmente, se otorgaron algunos arreglos de pago en los créditos de clientes que se han visto afectados por la situación.

Ejecución Presupuestaria

Ingresos

A continuación, se presentan los ingresos de la institución al 31 de diciembre del 2021.

Tabla 3. INS – Ejecución de Presupuesto de Ingresos al 31 de diciembre del 2021

Cuenta	Ingresos presupuest.	Ingresos Reales ⁽¹⁾	% Ejecución	% Participación
Ingresos corrientes	738.434	764.378	103,5%	
1. Ingresos no Tributarios	738.434	764.378	103,5%	55,1%
-Venta de servicios	631.649	644.048	102%	
° <i>Venta de seguros</i>	596.611	605.908	102%	43,7%
° <i>Reaseguros</i>	34.500	37.819	109,6%	2,7%
° <i>Alquileres</i>	334	228	68,1%	0%
° <i>Otros servicios</i>	203	93	45,8%	0%
-Renta de activos financieros	97.809	92.262	94,3%	6,7%
-Multas y sanciones	345	373	108,1%	0%
-Intereses moratorios	218	493	226,4%	0%
2. Otros ingresos no Tributarios	8.413	27.203	323,3%	
-Ingresos varios no especificados	8.413	27.203	323,3%	2%
Ingresos de capital	386.109	622.609	161,3%	
1. Venta de Activos	5	0	0%	0%
2. Recup. de préstamos y otras inversiones	377.097	581.343	154,2%	
-Recup. prést. Sector Privado	10.277	8.826	85,9%	0,6%
-Recup. de otras inversiones	366.820	572.517	156,1%	41,3%
3. Otros ingresos de capital	9.007	41.266	458,2%	3%
Total	1.124.544	1.386.987	123,3%	100%

(1) Corresponde al ingreso efectivo (base de registro presupuestario efectivo)

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, correo del 20 de enero 2022.

Ingresos Corrientes

Según se puede observar, los Ingresos No Tributarios percibidos por parte del INS al 31 de diciembre del 2021, alcanzaron un 103% del monto presupuestado. 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 323% que engloba los ingresos percibidos por concepto de recuperaciones, comisiones por servicios recaudados, servicios brindados (ingresos por concepto de alquiler de espacio físico, cobros por servicios brindados a las subsidiarias del INS, entre otros) y los ingresos por la administración de inversiones. Resalta, además, los "Intereses moratorios", con un 226% de ejecución en el cual 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 109,6% de ejecución, en este se registran las recuperaciones por siniestros en reaseguros cedidos, sea automático o facultativo, con una participación equivalente al 2,7% del presupuesto total.

Asimismo, destaca el subgrupo de “Renta de Activos Financieros” que representa un 6,7% de participación de los ingresos, y muestra una ejecución del 94,3% producto de los intereses sobre títulos valores y otras rentas de activos financieros (intereses sobre cuentas corrientes y diferencias de cambio).

Con un porcentaje de participación de un 43,7% respecto del presupuesto total, y representan los ingresos medulares de la institución, se menciona el subgrupo de “Venta de Seguros”, cuya ejecución alcanzó el 101,6% al 31 de diciembre del 2021.

Finalmente, las subpartidas de “Alquileres” y “Otros servicios” con una ejecución del 68,1% y 45,8% respectivamente, donde se registran ingresos por alquiler de espacio físico y bastidores del Poder Judicial, así como los ingresos asociados a servicios culturales y recreativos por la venta de entradas al Museo del Jade las cuales se ven afectadas por las directrices del Ministerio de Salud relacionadas con el aforo en los lugares públicos.

Ingresos de Capital

Los Ingresos de Capital alcanzaron un 161,3% de ejecución respecto del monto total presupuestado. De acuerdo con el porcentaje de participación, se cita el subgrupo de “Recuperación de otras inversiones”, cuya ejecución fue de 156,1%, que responde a los vencimientos de las inversiones de largo plazo.

Egresos

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

Tabla 4. INS – Ejecución de Presupuesto de Egresos por Programa al 31 de diciembre del 2021
(Montos expresados en millones de colones)

Programa	Presupuesto por Programa	Participación relativa	Gasto Ejecutado por Programa ⁽¹⁾	% Ejecución
Dirección Superior y Administración	581.804 ⁽²⁾	39,4%	562.296	96,6%
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo	893.886	60,6%	859.843	96,2%
Total	1.475.690	100%	1.422.139	96,4%

⁽¹⁾ Corresponde al gasto efectivo (base de registro presupuestario efectivo)

⁽²⁾ Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡28.852 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, correo del 20 de enero 2022.

De acuerdo con lo mostrado en la tabla anterior, dentro de la programación de gasto institucional se ha destinado el mayor porcentaje de sus recursos financieros al programa 02 “Servicio de Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo”, cuya ejecución alcanzó el 96,2%; siendo este

programa el que centraliza el pago de obligaciones por contratos de seguros (siniestros) y reaseguros.

El programa 01 "Dirección Superior y Administración" con una participación relativa del 39,4% tiene una ejecución del 96,6% al 31 de diciembre del 2021, siendo más significativa en el grupo de Activos Financieros donde se respaldan las adquisiciones de valores en diferentes sectores del mercado.

Tabla 5. INS – Ejecución de Presupuesto de Egresos por Clasificación Económica del Gasto al 31 de diciembre del 2021

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Gastos Corrientes	786.245	53,3%	752.670	95,7%
-Remuneraciones	69.506	4,7%	68.008	97,8%
-Servicios	621.482	42,1%	593.103	95,4%
-Materiales y Suministros	12.668	0,9%	11.130	87,9%
-Intereses y Comisiones	2.052	0,1%	1.329	64,8%
-Transferencias Corrientes	80.536	5,5%	79.099	98,2%
Gastos de Capital	26.969	1,8%	23.959	88,8%
-Bienes Duraderos	26.969		23.959	88,8%
Transacciones Financieras	662.476	44,9%	645.510	97,4%
-Concesión de préstamos	12.476		10.829	86,8%
-Adquisición de valores	650.000		634.681	97,6%
-Otros activos financieros	0		0	-
Total ⁽¹⁾	1.475.690	100%	1.422.139	96,4%

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ¢28.852 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación, lo que equivale al 1,9%.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, correo del 20 de enero 2022.

En cuanto a la evaluación general, en la siguiente tabla se muestra la ejecución presupuestaria del INS al 31 de diciembre del 2021, la cual es de un 96,4%.

Entre las partidas con mayor porcentaje de ejecución está la de "Transferencias Corrientes" con un 98,2%, que respaldan el pago de transferencias a distintas entidades, dentro de la cual se destaca el aporte del 4% al Benemérito Cuerpo de Bomberos y el aporte al Ministerio de Hacienda del 25% sobre las utilidades del INS, en apego al Artículo 10 del Capítulo IV Disposiciones Varias de la Ley 8653 "Ley Reguladora del Mercado de Seguros"; el aporte al INEC.

La partida de "Servicios", con un 95,4% de ejecución, que corresponde fundamentalmente al pago de siniestros, comisiones y reaseguros que resultan como obligaciones por la firma de contratos de seguros. Por otra parte, la ejecución de la partida de "Materiales y Suministros", con un 87,9%, que incorpora como principal concepto los suministros médicos para la atención de pacientes en la Red de Servicios de Salud.

En el caso de los "Bienes Duraderos", su ejecución está sujeta a los contratos en trámite, cronogramas ajustados y otros aspectos, tanto internos como externos, que le impactan. Además, está la de "Transacciones Financieras" con una participación relativa del 44,9% y registra una ejecución del 97,4%, 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.

1.2. Talento Humano

La planilla del INS se clasifica en cuatro niveles ocupacionales, a saber: ejecutivo, operativo, profesional y técnico, de los cuales, al mes de diciembre 2021, estuvo conformada por 2.562 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6. INS – Cantidad de personas colaboradoras por nivel ocupacional al 31 de diciembre 2021

Nivel ocupacional	Cantidad de personas colaboradoras
Ejecutivo	188
Operativo	743
Profesional	1039
Técnico	592
Total de personas colaboradoras	2.562

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento, Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

El detalle de este personal está incluido en el apartado **C. Organización** del presente informe.

1.3. Recursos Materiales

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

A continuación, se presentan los principales aspectos relacionados con temas de procesos de contratación administrativa, análisis de gestión de compras, construcciones, mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles de la institución.

a. Procesos de contratación

Contratación Administrativa

Según reporte extraído del Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC), la Proveeduría Institucional, para el presente año, tramitó 554 procesos de contratación y se adjudicó un monto total colonizado al 31 de diciembre 2021 de ₡41.368.663.956, según el siguiente detalle:

Tabla 7. INS – Procesos tramitados 2021 por tipo y medio de gestión

Modalidad	Contratación Directa	Licitación Abreviada	Licitación Pública Nacional	Principios de Contratación Administrativa- (Contrataciones Exceptuadas)	Compras por requerimiento	Instructivos	Total
Electrónico	384	29	12	70	20	9	524
Manual	15	0	0	15	0	0	30
TOTAL	399	29	12	85	20	9	554

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Sobre el particular, se aclara que a nivel de sistema SIAC se refleja un total de 1.028 procesos de contratación directa iniciados en el 2021; no obstante, la información presentada en esta tabla no incluye los procesos de contratación tramitados por adquisiciones de emergencia, los cuales se encuentran detallados posteriormente, en esta sección.

Es importante resaltar que el 95% de los procesos fueron gestionados mediante el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SICOP), siendo que los casos que se tramitaron de forma manual (5%), obedecieron a circunstancias en las cuales fue técnicamente imposible tramitarlos en dicha plataforma.

Sobre la ejecución de dichos procesos, se presenta la información correspondiente a sus costos:

Tabla 8. INS – Montos adjudicados a los procesos tramitados 2021

Modalidad	CONTRATOS DIRECTOS	LICITACIÓN ABREVIADA	LICITACIÓN PÚBLICA	PRINCIPIOS DE CONTRATACIÓN ADM.	COMPRAS POR REQU.	INSTRUCTIVOS	TOTAL
Electrónico	3.066.518.857	980.616.060	36.886.339	31.782.500.237	4.699.359.777	107.296.671	40.673.177.941
Manual	53.700.462	626.405.540	0	15.380.013	0	0	695.486.015
	3.120.219.319	1.607.021.600	36.886.339	31.797.880.250	4.699.359.777	107.296.671	41.368.663.956

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Sobre el total de datos presentados se ejecutó de manera eficiente el Presupuesto 2021, aproximadamente un 87,45% con respecto al inicial y con respecto al final un 94,84% con la implementación de controles y objetivos estratégicos. En cuanto a las modificaciones presupuestarias estas se mantuvieron por debajo del 25% establecido.

Dentro de las gestiones para el próximo año, se coordinó y lideró un proceso de formulación presupuestaria para el 2022, con importantes ajustes y rebajos significativos respecto de periodos anteriores, buscando mejorar la eficiencia de los recursos solicitados y la eficacia de su ejecución real.

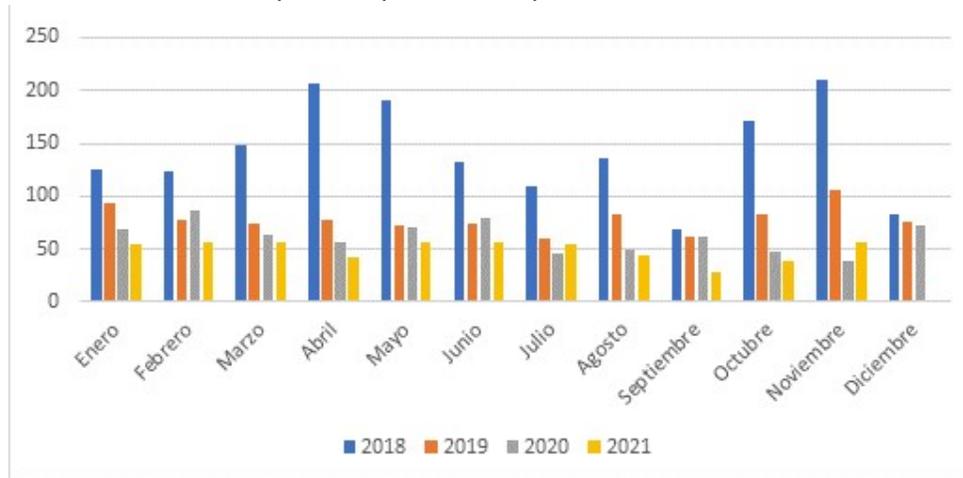
Compras de emergencia

Con motivo del vencimiento natural de la Licitación 2017LN-000003-0001000001, para este período se promovió de forma oportuna una nueva licitación de Compra de Suministros por consumo, la cual se encuentra en proceso de adjudicación (2021LN-000007-0001000001). Dentro del proceso se realizó una revisión y remozamiento general de la totalidad de códigos a publicar en la licitación (211 códigos), se incluyeron requisitos técnicos en cumplimiento de los lineamientos sobre Compras Públicas Verdes y se retiraron 5 códigos de muy baja o nula rotación.

Se formalizó el registro de 259 implementos médicos y 150 medicamentos. Se crearon 60 líneas nuevas para implementos y 9 para medicamentos, las cuales ya se encuentran en abastecimiento o en trámite para ingreso al programa anual de compras. Se excluyeron 75 líneas de implementos.

La inclusión de líneas de rotación constante en compras de emergencia dentro de la Lista Oficial de Insumos e Implementos Médicos de la RSS ha permitido una disminución importante en los procesos solicitados por la RSS, la que se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 2. INS – Gráfico de Compras de emergencia
Comparativo por mes del período 2018-2021



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Se presenta el comparativo correspondiente a la ejecución de compras de emergencia del período 2019 al 2021:

Tabla 9. INS – Compras de emergencia

Detalle	Período				
	2019	2020	Variación	2021	Variación
Cantidad de Contratos	936	740		536	
Implementos médicos					
Monto pagado en \$	\$664.604	\$380.132	-43%	\$158.111	-58%
Monto pagado en ₡	\$41.369.653	\$11.038.032	-73%	\$16.904.515	53%
Medicamentos					
Monto pagado en \$	\$20.145	\$4.723	-77%	₡8.478	80%
Monto pagado en ₡	\$13.691.008	\$13.673.467	0%	₡1.129.687	-92%
Total					
Monto pagado en \$	\$684.749	\$384.854	-44%	₡166.590	-57%
Monto pagado en ₡	\$55.060.660	\$24.711.500	-55%	₡18.034.202	-27%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Dicha información refleja para las compras de emergencia para las cuales se ha trabajado de manera constante en la inclusión de insumos susceptibles de ser incorporados a proceso de compras ordinarias, pero que estaban siendo adquiridos por medio de compras de emergencia para atención de los clientes en los servicios de salud, lo cual ha permitido visualizar una disminución significativa en el uso de esta modalidad de compra, reduciéndose en un 27% para el último período y hasta un 43% con respecto a los últimos dos años para efectos de realizar un uso eficiente de los recursos, así mismo, se traduce en términos presupuestarios en una reducción del 57% para la ejecución de compras en dólares y de un 27% en colones por esta modalidad.

Compras de abastecimiento para la RSS

Como parte de los registros de gestión, se presentan los indicadores de gestión en la siguiente tabla:

**Tabla 10. INS – Gestión de Compras según tipo de contrato
Al 31 de diciembre 2022**

TIPO DE CONTRATO	INSUMO	CANTIDAD DE CONTRATOS	CANTIDAD DE LINEAS	MONTO ADJUDICADO	
				DOLARES	COLONES
APREMIANTES	MEDICAMENTOS	20	21	\$156.604	¢59.608.316
	IMPLEMENTOS	31	31	\$70.103	¢9.949.789
ORDINARIOS	MEDICAMENTOS	13	56	\$464.976	¢59.803.983
	IMPLEMENTOS	13	114	\$243.337	¢90.116.646
REQUERIMIENTOS	MEDICAMENTOS	15	216	\$3.424.096	¢517.084.980
	IMPLEMENTOS	7	215	\$10.045.494	¢464.741.897
AMPLIACIONES	MEDICAMENTOS	2	2	\$2.295	¢2.764.471
	IMPLEMENTOS	2	3	\$0	¢1.662.500

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Se han desarrollado un total de 103 contratos para lograr la adquisición de un total de 658 líneas necesarias para el abastecimiento de la RSS, en cuanto al desarrollo del programa anual de compras para el abastecimiento, según el siguiente detalle:

Tabla 11. INS – Comparativo de Gestión de Compras para abastecimiento

GESTIÓN	RESUMEN 2019			RESUMEN 2020			RESUMEN 2021		
	TOTAL RECIBIDO	TOTAL ATENDIDO	AVANCE REAL	TOTAL RECIBIDO	TOTAL ATENDIDO	AVANCE REAL	TOTAL RECIBIDO	TOTAL ATENDIDO	AVANCE REAL
Compras Emergencia	1.102	1.102	100%	740	740	100%	536	536	100%
Contratos Urgencia	167	87	52%	60	44	73%	51	51	100%
Compras por vale	359	358	100%	122	122	100%	112	109	97%
Pedidos compras por consumo	140	137	98%	171	175	102%	143	143	100%
Publicación compras por requerimiento	39	25	64%	25	26	104%	22	22	100%
Contratos Ordinarios	69	41	59%	58	58	100%	38	32	84%
Creación / Modificación formularios	1.315	1.296	99%	931	931	100%	638	638	100%
Procesos 208 / 209	36	13	36%	91	92	101%	37	35	95%
Creación/Modificación de Códigos *	5.499	4.625	84%						
TOTAL AVANCE	8 726	7 684	77%	2 198	2 188	98%	1 577	1 566	97%

*El proceso de Modificación de Códigos se traslada a Logística a partir del año 2020

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

De la tabla mostrada se determina que para el período 2021 se ha tenido una efectividad del 97% en los procesos requeridos y atendidos en tiempo. Asimismo, se visualiza la disminución progresiva que se ha venido dando en el desarrollo de los diferentes tipos de procesos con lo cual se evidencia la efectividad de las actividades promovidas para la consolidación de procesos y maximización en el uso de los recursos disponibles, todo esto, de la mano de la mejora significativa en cuanto a los pronósticos de compra en tiempo y cantidad para garantizar el abasto de la RSS de manera óptima, para los servicios administrados por el CEDINS ubicados en la Red de Servicios de Salud.

Procesos de compra derivadas de recetas para pacientes

Además, se canalizan los procesos de contratación administrativa, incluyendo aquellos para la adquisición de implementos y equipos ortopédicos derivados de recetas para los pacientes, sobre los cuales se presenta la siguiente tabla:

Tabla 12. INS – Contratos Adjudicados para suplir a la RSS 2021

Estado del Proceso	Cantidad de Procesos	Cantidad de Recetas	Monto Adjudicado	Porcentaje
Adjudicados	81	879	1.562.577.239	88%
En Proveeduría	5	69	-	7%
En estudio técnico por ADQ	4	47	-	5%
TOTAL	90	995	1.562.577.239	100%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Como parte del proceso de adquisiciones de bienes y servicios, dentro de los flujos corporativos INS-RSS se contempla: planificación de adquisiciones, contratación administrativa, ejecución contractual, con el fin de guiar las actuaciones de los procesos.

Dentro de los trámites realizados sobre el proceso, se registran:

Tabla 13. INS – Trámites realizados para contratos en ejecución 2021

Trámite	Cantidad
Solicitudes de prórrogas de plazo de entrega	119
Inclusiones líneas por medio de modificaciones de contratos	6
Rescisión de contratos por mutuo acuerdo	16
Cesión de contratos	1
Fusión de contratos	1
Resolución de Contrato	1
Cantidad de trámites	144

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Además, se brindó apoyo e información de las responsabilidades y obligaciones, a las unidades fiscalizadoras de servicios médicos contratados, en su rol de responsables ante la administración por estos servicios, según lo establece Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, en complemento se elaboró el Reglamento para la fiscalización de contratos el cual fue aprobado por la Junta Directiva de la RSS y divulgado a la RSS.

También se realizó la parametrización masiva y actualización de tarifas en el Sistema Integral Médico y Administrativo (SIMA) de los procedimientos adjudicados que contempla el contrato actual que existe entre la Red de Servicios de Salud y Casa Matriz.

Contratos con INS Servicios adjudicados en 2021

Fueron suscritos 16 nuevos contratos con INS Servicios en 2021, para atender servicios auxiliares de apoyo a varias dependencias del INS tanto en el negocio como administrativo. El detalle de estos contratos se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14. INS – Contratos con INS Servicios adjudicados en 2021

Nombre de la contratación	Contrato
Servicios de gestión de carteras, análisis de entorno económico y asesoría financiera	E21068E
Monitoreo de clientes (OCC)	E21053E
Servicios de diseño gráfico	E21070E
Servicios de mensajería para las actividades del INS	E21003E
Técnicos en Contabilidad	E21052E
Servicio de asesoría, integración, producción de contenidos multimedia en educación y capacitación a través de tecnología digital	E21069E
Servicios de Multiasistencia vehicular	E21008E
Servicios de Multiasistencia Hogar y Comercial	E21008E
Servicio auxiliar de digitación de pólizas, reclamos, notificaciones y documentos relacionados entre el INS e INS Servicios S.A.	E21051E
Servicio de fiscalización del proceso indemnizatorio (Inv)	E21039E
Centro de contactos	E20050E
Denuncias al consumidor	E21061E
Factura electrónica	E21067E
Multiasistencia vehicular - hogar - programa de asistencias anexo 3	E21008E
Control y calidad de eventos siniestros y conformación del reclamo del Seguro Voluntario de Automóviles anexo 1	E21046E
Estimación de Daños anexo 3	E21046E
Servicios de Cajeros anexo 1	E21014E
Proceso de indemnización	E21046E

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Contratos adjudicados para servicios para la RSS

Por acuerdo de servicio se realiza el proceso de contratación administrativa con la Proveeduría del INS para las compras con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios y suplir a la RSS de los bienes o servicios que necesite para dar el servicio médico a los pacientes.

En 2021 se adjudicaron los siguientes contratos, medulares para los servicios a pacientes cubiertos por los regímenes obligatorios que administra el INS, así como para los seguros comerciales.

**Tabla 15. INS – Contratos Adjudicados para suplir a la RSS 2021
Departamento de Adquisiciones RSS – Unidad de Enlace RSS**

Concepto
Adquisición de reactivos
Adquisición de equipo de protección para el personal, contra radiaciones ionizantes
Adquisición de equipos educativos para Nutrición
Adquisición hielera con indicador LCD
Adquisición de balanzas Nutrición
Servicio de producción e instalación de rotulación
Adquisición Bidones de agua
Adquisición de insumos descartables para Nutrición
Servicios de Ortopedia Zeledón
Servicios de suministro, colocación y mantenimiento de prótesis capilares a la medida del paciente
Servicios de ultrasonido Perez Zeledón
Servicios médicos profesionales en Oftalmología Cartago y Ciudad Quesada
Servicios médicos profesionales en Oftalmología Guadalupe
Servicios de Odontología varias localidades
Servicio adquisición de aloinjertos de origen cadavérico
Servicios de farmacia, Siquirres, Pital, Ciudad Quesada
Servicios de Ortopedia Limón

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Flotilla

Se adquirió un camión climatizado para el cumplimiento del 100% de las Buenas Prácticas de Distribución en Droguerías, así como cajas isotérmicas para la garantía y seguridad de la cadena de frío. Se presenta imagen de respaldo:

Imagen 3. INS – Adquisición de bienes, Compra de Camión Climatizado



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Se realizó la compra mediante el contrato **2021LA-00012-0001000001** con el objetivo de cubrir la necesidad de movilizar las recetas de la droguería a los distintos dispensarios que conforman la RSS.

Se realizó la adición de un vehículo a la Flotilla Institucional, proveniente de los salvamentos.

Imagen 4. INS – Adquisición de bienes, Traslado de vehículo



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Como parte de las mejoras implementadas, se puso en marcha el modelo de transporte remunerado de personas mediante el servicio de taxi.

Droguería y Bienes Generales

Como parte de los servicios de abastecimiento se atendieron los requerimientos presentados, según el siguiente detalle:

Tabla 16. INS – Estadísticas de atención 2021

Gestión 2021	Droguería	Bienes Generales	Total
Atención de pedidos	2.674	2.071	4.745
Líneas despachadas	43.082	16.926	60.008
Costo de las líneas despachadas	₡9.609.493.246	₡1.015.555.283	₡10.625.048.529
Cantidad de despachos (activos y salvamentos)	-	-	2.916
Recepciones	1 271	Suministros 292 Activos y Salvamentos 80	1.643
Líneas recibidas	2 781	Suministros 1 371 Activos y Salvamentos 114	4.266
Recetas externas atendidas	-	-	16.580
Cupones (productos) despachados en recetas externas	-	-	17.485

Monto pagado por recetas externas			₡748.727.660
Inventarios en custodia*	Medicamentos ₡2.628.732.706 Implementos Médicos ₡3.050.026.061		₡6.447.316.454
		₡768.557.686	

* No se consideran los activos ni bienes de otras unidades en almacenamiento

Fuente: Oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Fue implementada la centralización de los requerimientos de oficinas centrales del INS, diseño y desarrollo de una aplicación para el control de pedidos de bolsas biopeligrosas, cubrebocas y citas de recepción de bienes, para la mejora y mantenimiento del tablero de indicadores de gestión en logística. Se ejecutó del 100% del cronograma de giras, asegurando la continuidad de cada una de las unidades que requieren de los insumos que abastecen. Como resultado anual de inventario se obtuvo una eficiencia del 99,92% en Droguería y 99,99% en Bienes Generales.

b. Plan Anual de Compras

Se realizó el análisis de los requerimientos de compra 2022 para todas las dependencias de la institución, a través del proceso se generaron los siguientes ahorros:

Tabla 17. INS – Ahorro generado en revisión PAC 2022

Concepto	Cantidad de requerimientos	Monto Inicial	Monto Final	Monto a Presupuestar
Servicios	59	9.000.544.902	7.856.160.000	4.134.465.000
Bienes	331	2.908.342.250	1.744.505.000	1 744 505.000
Informáticos	134	12.523.172.660	8.176.345.000	7.357.695.000
Subsidiarias	7	2.909.470.684	2.909.470.684	1.373 466.039
RSS	129	12.079.559.884	11.416.617.966	9.202.683.677
TOTAL	660	39.421.090.379	32.103.098.650	23.812.814.716
Ahorro			7.317.991.729	15.608.275.663

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Requerimientos extraordinarios 2021

Para este período se valoran las necesidades extraordinarias determinando que las mismas realmente fueran esenciales, para la continuidad del negocio, atendieran situaciones de emergencia y fueran financiadas con presupuesto de los subprogramas o fueran gestionados los refuerzos correspondientes, así como en cumplimiento de la normativa.

Se generó un ahorro de casi **₡1.075 millones** producto del análisis y filtro realizado. según se muestra a continuación:

Tabla 18. INS – Requerimientos extraordinarios analizados

Unidad de análisis	Cantidad de requerimientos		Monto		Diferencia
	Prop.	Incluido en PAC	Propuesto	Incluido en PAC	
Suministros	54	48	59.879.319	39.597.325	20.281.994
Servicios	29	26	1.176.791.762	441.641.495	735.150.267
TI - Infraestructura	42	30	4.536.256.208	4.411.466.838	124.789.370
TI - Licencias	53	47	1.163.052.871	1.092.943.736	70.109.134
RSS	38	35	1.688.886.222	1.563.245.226	125.640.996
TOTAL	216	186	8.624.866.382	7.548.894.620	1.075.971.761

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

De manera adicional en los contratos con INS Servicios se realizaron disminuciones en servicios o ajustes en metodologías que también generaron ahorros por la suma de ₡9.436.367.000 según la siguiente tabla:

Tabla 19. INS – Ahorros promovidos

Rubro de ahorro	Monto
Disminución PAC 2022	7.317.991.000
Disminución extraordinarios 2021	1.075.971.000
Ahorros en contratos INS Servicios	1.042.405.000
Total Ahorros Promovidos	9.436.367.000

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Como parte del proceso, en coordinación con la Subdirección de Cultura y Talento se realizó la capacitación al personal sobre la elaboración del Plan Anual de Compras, contando con la participación de 400 personas del Grupo INS, curso que se incorporó como parte del proceso de formación de líderes, con el fin de aclarar el proceso de ejecución del Plan y adicionar aspectos a considerar en contención del gasto y justificación de las necesidades para los requerimientos.

Dentro de las gestiones, también se da seguimiento a la ejecución de las compras aprobadas, apoyando en la finalización de los procesos de compra, para el PAC 2021 se alcanzó un 87% del total, 11% quedaron en estado avanzado de etapas de contratación y un 2% con alguna reconsideración o revisión para seguir el trámite.

La siguiente tabla muestra el avance de dichos requerimientos de compra, incluyendo los programados en el plan de compras y los surgidos de forma extraordinarios en el transcurso del año:

Tabla 20. INS – Seguimiento PAC 2021

Detalle	Cantidad Requerimientos	Monto	Porcentaje	Porcentaje
Finalizados	490	₡8.981.979.578.97	55%	87%
Por Demanda	54	₡2.555.649.794.60	6%	
Desestimados	230	₡1.442.638.603.15	26%	
En trámite	95	₡5.018.373.247.86	11%	13%
Suspenseo	20	₡694.298.324.66	2%	
Total	889	₡18.692.939.549.24	100%	100%

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Por su parte, también se efectuaron estudios de mercado en contratos continuos, previo a las renovaciones automáticas de los contratos, velando por la realización obligatoria de dichos estudios, con el fin de verificar la razonabilidad de los precios que se está pagando por el servicio. Se obtuvo un 94% de cumplimiento en estas gestiones por parte de las unidades usuarias que cuentan con contratos continuos.

Otro de los aportes realizados fue la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en matrices de compra de bienes y servicios aprobados para su compra en el 2022, a través de la elaboración de una guía de compras sostenibles, a utilizar para suplir a la RSS para incorporar desde el planteamiento de los carteles aspectos como: protección al ambiente, optimización de recursos, garantías de protección a las personas trabajadoras, tanto en el ámbito laboral como el social; y el banco de cláusulas para contrataciones que incluyan aspectos de sostenibilidad, entre ellas el tema de PyME's.

En otros temas atendidos, se presentó al Comité Ejecutivo Corporativo el impacto de la nueva Ley de Contratación Pública en contratos INS e INS Servicios, Convenios marco para servicios con alcance a Subsidiarias y Contratos con INS Valores e INS Inversiones.

c. Proyectos de construcción y remodelación para el Grupo INS

Se han invertido alrededor de 15MM (quince mil millones) de colones en infraestructura médica al servicio de nuestros clientes, los que se han realizado a través de proyectos de construcción y remodelación establecidos, que alcanzaron una ejecución presupuestaria de 97%. Se señalan dichos proyectos según la etapa en la que se encuentran.

Tabla 21. INS – Detalle de los proyectos de construcción y remodelación 2021 según etapa

Proyectos Concluidos	
1	Construcción de Centro de Salud de Ciudad Quesada
2	Remodelación integral de la sede de Ciudad Quesada
3	Construcción de Centro de Salud de Alajuela
4	Construcción de Centro de Salud de Heredia
5	Construcción de nueva batería de oficinas centrales del INS
6	Intervención parqueo oeste, oficinas centrales
Proyectos en Ejecución	
1	Alquiler llave en mano de Centro de Salud de Cartago (revisión de insumos para construcción)
2	Alquiler llave en mano de Centro de Salud de Guadalupe (revisión de insumos para construcción)
3	Diseños para proyecto Telire
4	Intervención de piso vinílico en niveles 10 y 11 de oficinas centrales.
5	Intervención en el jardín infantil del I.N.S. (requerimiento por habilitación)
6	Remodelación y sustitución de rayos X Liberia.
7	Remodelación de área de nutrición del Hospital del trauma
8	Remodelación de área de transporte de pacientes en el complejo hospitalario de la Uruca
9	Remodelación de área administrativa para recursos humanos.

Proyectos en Proceso de Diseño	
1	Mantenimiento integral del edificio de la "Coca-Cola".
2	Habilitación de centro de grabación piso 10
3	Habilitación nueva área de seguridad
4	Remodelación de Lobby planta baja oficinas centrales.
5	Remodelación de área de médico de empresa en piso 3
6	Construcción de pasos cubiertos para resguardar a los clientes del I.N.S.
7	Intercomunicación de torre de parqueos y sala de acompañantes.
8	Intervención del edificio negro.
9	Muro de contención en el sector norte del CENCARE
10	Muro de contención en el jardín infantil del I.N.S.
11	Habilitación de CEYE para el Hospital del Trauma
12	Remodelación de quirófanos del Hospital del Trauma
13	Habilitación de banco de Tejidos y Huesos para el HDT
14	Remodelación área de farmacia HDT
15	Habilitación de área de rehabilitación en Puntarenas
16	Construcción de Sala dual del museo del Jade
17	Traslado de punto de servicio de Belén
18	Mantenimiento integral sede de Guadalupe.
19	Sistema de respaldo de agua en Siquirres

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Se realizó una mejora en el servicio que se brinda en las asesorías técnicas que realiza la unidad, planteando como meta su atención en un tiempo menor a los 10 días hábiles, del que se logró un 92% de cumplimiento, con un total de 27 solicitudes ingresadas.

Dichas consultorías generaron ahorro alcanzados por la suma de **₡808.692.141**, según la siguiente tabla:

Tabla 22. INS – Ahorros en consultoría 2021

Proyecto	Costo del Proyecto	Ahorro en Consultoría
Remodelación en RRHH Torre HDT y transporte de paciente	₡448.000.000	₡47.040.000
Remodelación área de nutrición HDT	₡166.000.000	₡17.430.000
Elevadores oficinas centrales del I.N.S.	₡880.000.000	₡44.000.000
Inspección proyecto de Centro de Salud de Alajuela	₡5.385.520.000	₡269.276.000
Inspección proyecto de Centro de Salud de Heredia	₡4.100.000.000	₡205.000.000
Inspección proyecto de Centro de Salud y sede de Ciudad Quesada	₡3.453.622.820	₡172.681.141
Diseño de Punto de Servicio de Belén	₡90.000.000	₡9.450.000
Diseño de Coca-Cola	₡149.000.000	₡8.195.000
Diseño de Puntarenas	₡190.000.000	₡10.450.000
Diseño de nueva área de seguridad	₡51.000.000	₡2.805.000
Pasos cubiertos	₡213.000.000	₡22.365.000
Total	₡15.126.142.820	₡808.692.141

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

d. Mantenimiento preventivo

Infraestructura

Se desarrollan proyectos de mejoras en varias zonas del país, por medio de los procesos de contratación administrados y fiscalizados, los cuales para el presente período ascienden a **¢548.150.767**, según el siguiente resumen:

Tabla 23. INS – Inversión en mantenimiento de obras 2021

Proyecto	Costo
Licitación Abreviada N°2021LA-000016-0001000001 "Trabajos de reparación, mejoras y construcción en Casa SAFI y Casa Matriz del Instituto Nacional de Seguros".	¢129.384.433
Contrato Directo N°2021CD-000056-0001000001 (A21056E) "Suministro e instalación de Pasarela para realizar mantenimientos en torre de enfriamiento"	¢13.891.373
Licitación Abreviada N°2019LA-000035-001000001 Mantenimiento de Fachadas a nivel nacional en todas las Sedes, Puntos de Venta, Museo de Jade, Complejo de Salud y Centros Médicos Referenciales del INS	¢402.697.820
2021CD-000077-0001000001 "Reparación de acera de la Sede de Alajuela".	¢2.177.142
TOTAL	¢548.150.767

Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Dentro de las actividades de mantenimiento se aplicaron Índices de Gestión para el seguimiento a las labores y mejorar la trazabilidad del estado de los estados y plazos de atención de los requerimientos, así como la visualización de aspectos fundamentales para la Administración del Riesgo a través de la implementación de la matriz de criticidad.

Para la gestión de mantenimiento de los equipos electromecánicos de las Sedes, Puntos de Servicio y Centros de Salud, se está impulsando la **Jerarquización de Equipos por Análisis de Criticidad**.

Por otra parte, la integración de las plataformas de BMS ha permitido incorporar los edificios de Museo del Jade y los Centros de Salud Referenciales de Ciudad Neily, Alajuela, Pérez Zeledón y Ciudad Quesada en el monitoreo y manejo de los equipos existentes en los edificios, por lo que se puede acceder a controles como aire acondicionado, iluminación, agua potable, entre otros sistemas electromecánicos, así como el uso de un sistema fácil y accesible en caso de presentarse una emergencia.

En la Unidad Centro de Datos se logró una disponibilidad del 99,95% en funcionamiento, cumpliendo con la clasificación TIER IV de la Uptime Institute y garantizado la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los datos del Instituto Nacional de Seguros.

Se gestionó el 97,2% de presupuesto para cuatro contratos de mantenimiento preventivo y servicio técnico para los equipos electromecánicos de los Centros de Datos, dichos contratos con un valor estimado de ¢635.000.000 en mantenimiento preventivo y un monto de ¢31.000.000 en servicio técnico, fiscalizando 45 órdenes de trabajo en mantenimientos preventivos programados y 79 órdenes de trabajo por servicios técnicos generados para el correcto funcionamiento de los sistemas y equipos electromecánicos de ambos Centros de Datos del INS.

Se incorporaron rutinas de monitoreo de equipos electromecánicos de Oficinas Centrales y otras Sedes del Instituto Nacional de Seguros, así como el monitoreo constante de la atención del Centro de Contacto 24/365.

Con el modelo de Regionalización se consigue una reducción aproximada de 5 Ton de CO₂, mismos que corresponden a 82 árboles adultos, posible a través de la disminución de los traslados.

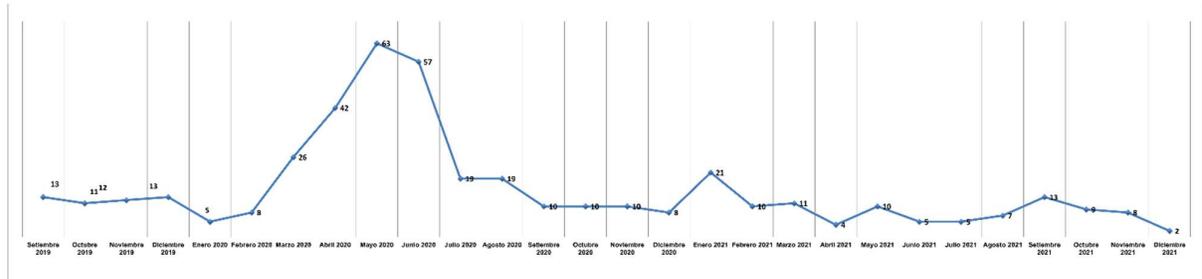
Monitoreo

Desde el ejercicio anterior, se dio énfasis a la implementación de una estrategia de seguridad enfocada en la prevención mediante el monitoreo desde los Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) ubicados en Oficinas Centrales, Hospital del Trauma y Museo del Jade, logrando el monitoreo de todas las cámaras del país, en caso de que se presente un evento que interrumpa esta actividad en alguna de las ubicaciones.

Se desarrolló una aplicación PowerApps y Power BI para obtener una mejor administración del ingreso de los incidentes y del historial de las activaciones de alarmas, recabando estadísticas de incidencias diariamente, permitiendo fortalecer la toma de decisiones acorde a los mapas de calor que se generan con los resultados.

En la siguiente imagen se muestra la estadística de incidentes que se han presentado desde el año 2019:

Imagen 5. INS – Gráfico de incidentes



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

De enero 2021 a diciembre 2021 se han presentado 134 incidentes, que han ameritado la intervención de los funcionarios de seguridad para salvaguardar la integridad física de las personas y activos.

Se presenta una disminución de incidentes a partir de agosto 2020 que demuestra la efectividad del monitoreo a través de la respuesta rápida si se evidencia alguna desviación de comportamiento en las personas, interviniendo de forma inmediata vía telefónica o radio y alertando de la situación a las jefaturas con apoyo del CCTV o del oficial en sitio, para que se proceda de forma preventiva.

Se cuenta con una plataforma alterna de comunicación en caso de suspensión telefónica e internet, mediante la actualización del equipo de repetición, además, se solicitó al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) la habilitación de dos frecuencias para adicionar las comunicaciones con la Red de Servicios de Salud.

En materia de prevención se ha implementado la visita semestral a todos los centros de trabajo para realizar estudios de seguridad que permitan conocer ampliamente los posibles riesgos que

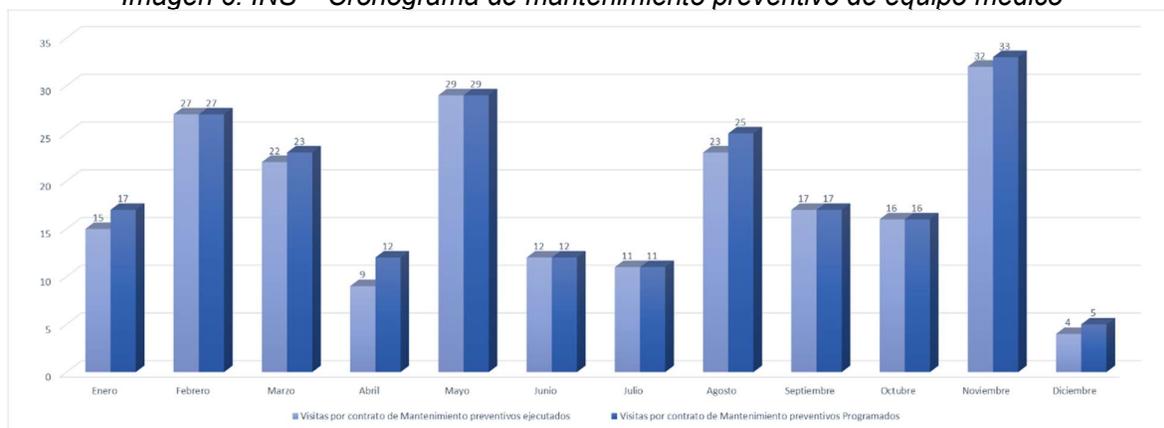
podrían materializarse desde el punto de vista de la seguridad humana y patrimonial y las medidas de protección a implementar para mantener la seguridad de las personas y el patrimonio institucional. Se realizaron 54 estudios de seguridad en los centros de trabajo y 2 dos estudios a propiedades de salvamento.

Equipo médico

Se han desarrollado acciones que promuevan la disminución de pérdidas por obsolescencia, coordinando con la RSS la realización de planes de rescate para productos en esta condición, por ejemplo: “IM 08018 Férula para pies de encamados” o “IM-03086 Adhesivo tópico para piel” y establecer planes de rescate en aquellos que son factibles.

Además se ha dado cumplimiento al 94% del cronograma de mantenimiento preventivo de equipo médico, según se muestra en el siguiente grafico:

Imagen 6. INS – Cronograma de mantenimiento preventivo de equipo médico



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Brigada Corporativa

Durante el año se realizaron 150 visitas a centros de trabajo en todo el país, con el fin de verificar los aspectos que involucran la seguridad patrimonial y humana en cada una de las instalaciones.

En cuanto a seguridad patrimonial se revisaron aspectos propios de este ámbito como perímetros, seguridad de accesos, sistemas de seguridad electrónica, revisión de oficiales contratados, entre otros.

Se han actualizado las rutas de evacuación y zonas seguras con ayuda de los croquis de 48 centros de trabajo descentralizados.

En materia de seguridad humana se colocó señalización de emergencia y se revisaron las necesidades particulares. Se emitieron recomendaciones de acuerdo con la herramienta de verificación con que se cuenta y se redactó un informe por cada visita.

Se entregaron 85 juegos de inmovilización a diferentes centros de trabajo y a la Red de Servicios de Salud para la atención de emergencias en los edificios institucionales de todo el país, así como 108 botiquines equipados con suministros indispensables para la atención prehospitalaria en caso de un evento.

La institución se encuentra preparando los centros de trabajo para que sean espacios cardio-protectados, brindando seguridad a los colaboradores y clientes, para este fin se cuenta con 8 desfibriladores externos automáticos y dos equipos de entrenamiento.

Otros aspectos sobre mantenimiento

Se estableció un nuevo modelo de reservas de compromiso para mejorar el control de los contratos de mantenimiento, a efecto de prever riesgos operativos y mantener controles en cuanto a la ejecución de gasto.

Se redujo el consumo en el contrato de mantenimiento preventivo de cajas fuertes en un 50%, dado que se optó por realizar el mantenimiento preventivo una vez al año con una garantía del servicio a los 12 meses, con relación al contrato anterior.

e. Otros bienes y servicios

Procesos de venta de activos

- De las propiedades en venta para la Licitación 2021-01 se colocó un 21% del cartel, teniendo un 79% del mismo con resultado infructuoso.
- Para los salvamentos en venta, según Licitación 2021-04 obtuvo una colocación del 25% de los salvamentos ofertados, dejando un 75% de los mismos como infructuosos.
- Para los salvamentos en venta, según Licitación 2021-08 obtuvo una colocación de 69% de los salvamentos ofertados, dejando un 31% de los mismos como infructuosos.
- Para los salvamentos en venta, según Licitación 2021-11 obtuvo una colocación de 21% de los salvamentos ofertados, dejando un 79% de los mismos como infructuosos.
- El proceso de venta de vehículos, bajo las de licitaciones 2021-05/07/09 se obtuvo una colocación del 77% de los renglones puestos en venta, manteniendo infructuoso un 23%.

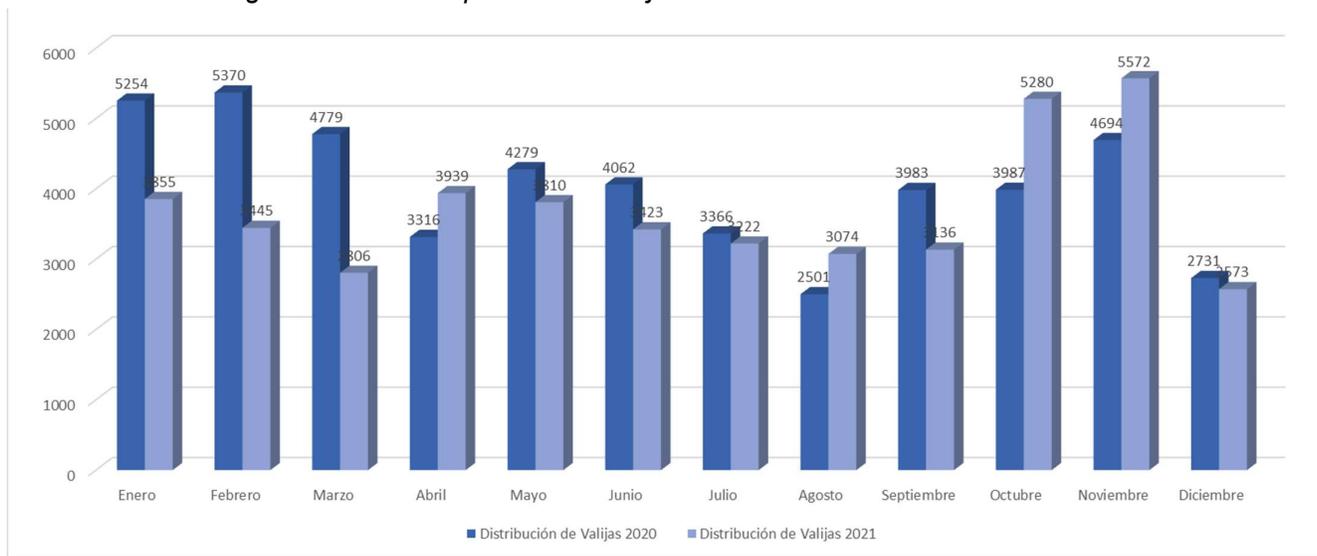
La implementación de nuevas herramientas para el seguimiento y la mejora continua de nuestros procesos maximizando los recursos existentes dentro de la plataforma de Office 365 como lo son los FORMS, Power Apps, Power BI, Planner, Sharepoint, entre otras.

Servicio de Mensajería

La distribución de valijas adicionó nuevas modalidades de traslados de documentación y recetas de pacientes de la Red de Servicios de Salud a nivel nacional, se mantiene un comportamiento elevado por la situación de la pandemia por COVID-19.

Se incluye la siguiente imagen, que representa la comparación de las valijas procesadas por mes durante el año 2020 y 2021.

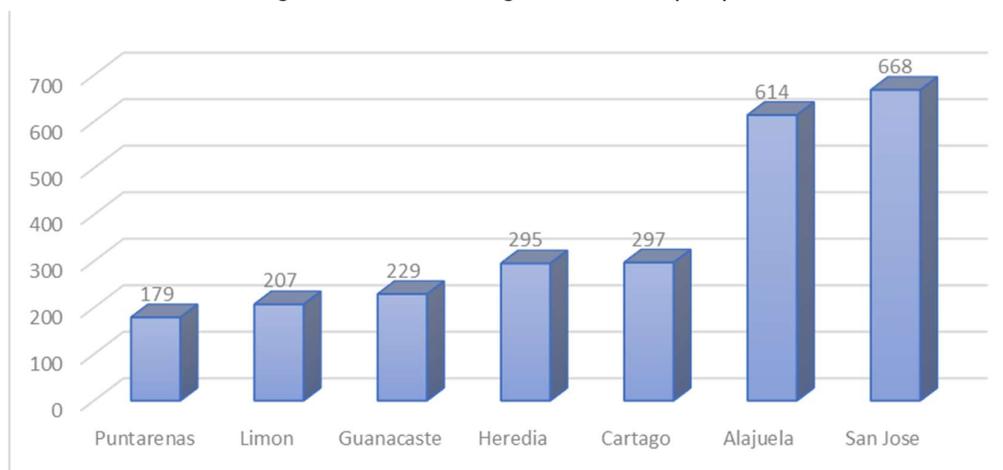
Imagen 7. INS – Comparativo de valijas mensuales tramitadas 2020-2021



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Para este año, fueron entregadas 2.458 recetas y devuelvas 31. Su distribución por provincia se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 8. INS – Entrega de recetas por provincia



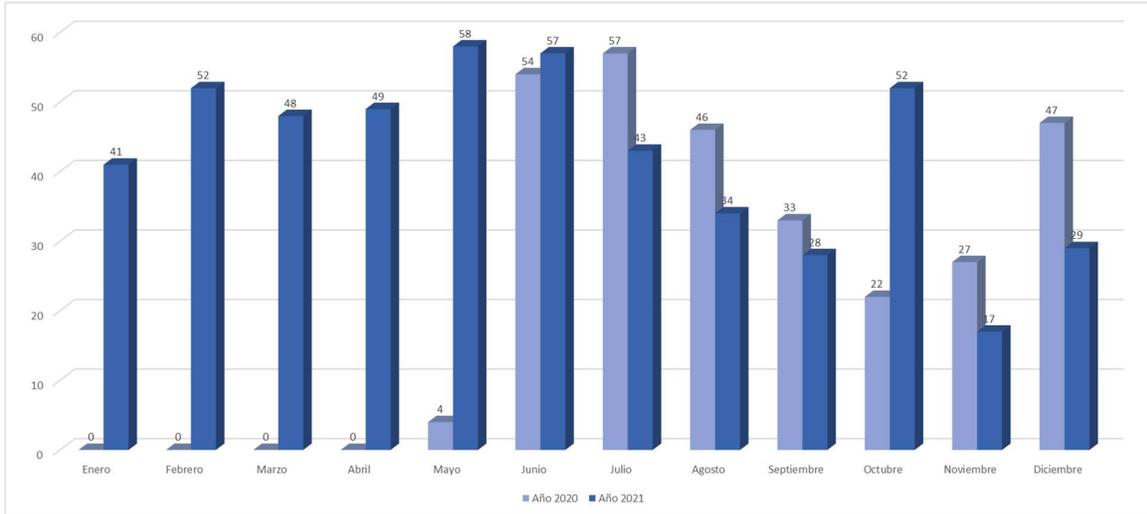
Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Este servicio se brindó en todo el país con el fin de suplir cada uno de los requerimientos que presentaban las farmacias en medicamentos crónicos y consulta externa.

Como parte de los procesos de mejora se mantiene el proceso de recepción de documentos mediante la plataforma multiservicios se centralizó la recepción de documentos y su distribución a fin de eliminar el ingreso de mensajeros externos y minimizar el contacto entre las personas como medidas de protección al contagio. Este proceso también maneja la atención de consultas del público, coordinación de las salas de reuniones para la firma con abogados y se encargan de coordinar la atención de los clientes que visitan Oficinas Centrales.

El uso de este servicio se ve graficado en la siguiente imagen:

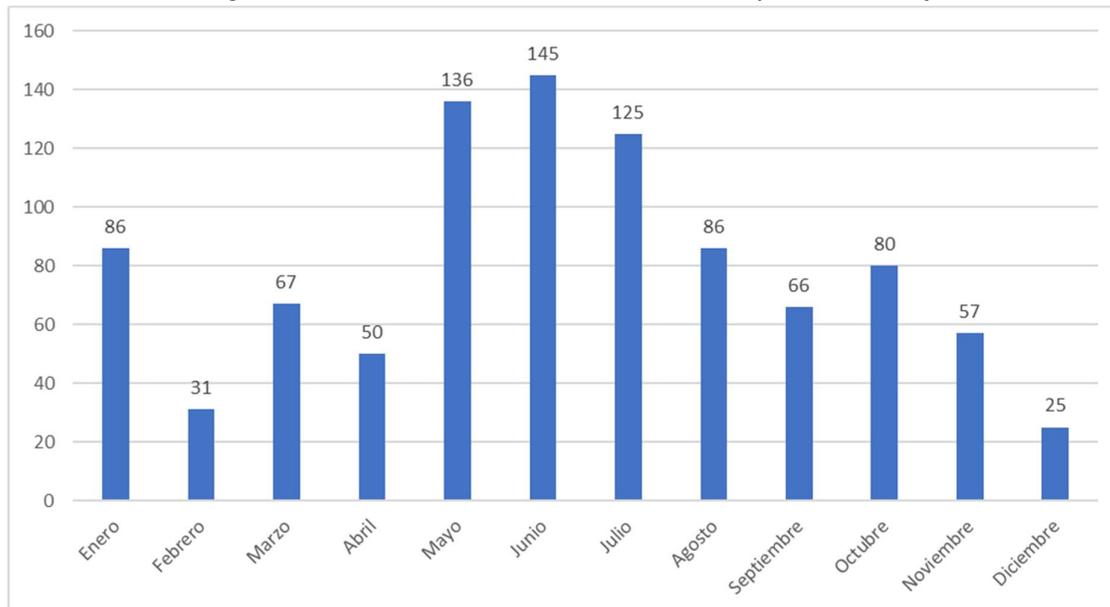
Imagen 9. INS – Comparativo de recepción de documentos y paquetes 2020-2021



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Como parte de la implementación del teletrabajo y el Proyecto Telire se generó el traslado de equipos y sillas a las casas de habitación del personal, cuyo detalle se presenta en la siguiente imagen:

Imagen 10. INS – Traslado mensual de activos para teletrabajo



Fuente: Subdirección de Servicios Generales Corporativos, oficio SDSGC-00138-2022 del 31 de enero 2022.

Dentro del detalle de los activos movilizados se incluyen: 395 sillas, 296 monitores, 163 computadoras todo en uno, 117 CPU.

f. Patrocinios

Tabla 24. INS – Patrocinios 2021

Entidad solicitante	Detalle del patrocinio	Tipo de solicitud	Monto		Período Desde - Hasta
			Colones	Dólares	
ALCCI (Asociación Lucha Contra el Cáncer Infantil)	90 Minutos por la Vida: Actividad de alto nivel deportivo en procura de niños con cáncer	Efectivo	€6.944.867.00 ivi		3/1/2021 - 3/1/2021
IQ Radio FM Sociedad Anónima	Streaming en Vivo Grupo D' Tour concierto virtual del Día del Amor y la Amistad	Efectivo	€1.733.307.00 ivi		12/2/2021 - 12/2/2021
Entretenimiento Universal	Concierto virtual Los Tenores celebración del Día del Amor y la Amistad	Efectivo	€3.462.828.50 ivi		13/3/2021- 13/3/2021
Cámara de Comercio de Costa Rica	Evento virtual: "Guía del Consumidor Post COVID"	Efectivo	€2.075.595.30 ivi		25/2/2021 - 25/2/2021
Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica	Reunión de Jefes de Estado y Gobierno SICA- ESPAÑA y encuentro con el presidente de Gobierno Español	Pólizas	€150.807 ivi		9/6/2021 - 11/6/2021
Manuel de Jesús Benavides Barquero	Publicación del libro "El proceso de Independencia de las provincias del Reino de Guatemala (1786-1824)"	Efectivo	€2.260.000 ivi		23/6/2021 - 23/6/2021
Caa Fage Hay	Develación de bustos de las esculturas de don Rogelio Fernández Güell y Francisco Ignacio Madero González "Dos Revolucionarios a la Sombra del Madero"	Efectivo	€15.000.000 ivi		1906/2021 - 19/06/2021
Fundación de la Universidad de Costa Rica	Ferias virtuales "Generación E" y "Expoinnova"	Efectivo	€2.000.000 ivi		12/7/2021 - 17/7/2021

Municipalidad de San José	Evento en celebración del Bicentenario de la República de Costa Rica	Efectivo	€25.000.000 ivi		15/9/2021 - 15/9/2021
Entretenimiento Universal	Concierto Francisco Cespedes y Arnoldo Castillo, así como los Tenores en celebración al día del Padre	Efectivo	€12.653.514 ivi		15/6/2021 - 31/10/2021
Vehículos Internacionales VEINSA S.A.	Promoción para participar en la rifa de un auto Geely Gx3 2021 al adquirir un vehículo de un monto igual o mayor a \$10.000,00	Efectivo	€23.919.069 ivi		3/9/2021 - 31/10/2021
Inversiones Romero del Este	Presentación debut de diseñadora para su colección Resort 21-22 en conmemoración del Bicentenario de Costa Rica y el 97 aniversario del Instituto Nacional de Seguros	Efectivo	€11.591.268.80 ivi		17/11/2021 - 17/11/2021
Club de Investigación Tecnológica	4 eventos TEDx videos de TEDTalks y conferencias en vivo "ideas que merece la pena explicar"	Efectivo	€25.071.140.50 ivi		21/10/2021 - 18/11/2021
CGU Profesionales Asociados	Concierto Sinfónico con el Grupo Editus y su orquesta, en alianza con el Banco Nacional "Dos Grandes se Unen para el Bicentenario"	Efectivo	€22.500.000 ivi		13/9/2021 - 13/9/2021
Cámara de Exportadores de Costa Rica CADEXCO	Congresos y eventos de acercamiento a empresarios, para fortalecer al sector exportador y herramientas competitivas	Efectivo	€13.988.722 ivi		1/6/2021 - 1/12/2021

Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Diversas actividades realizadas	Efectivo	₡21.004.779 ivi		1/5/2021 - 1/8/2021
Automóvil Club de Costa Rica (ACCR)	Actividades de acercamiento al Gobierno y a las personas para fortalecer los procesos de certificación de cascos en Costa Rica, así como su promoción y divulgación	Efectivo	₡3.627.074 ivi		1/6/2021 - 1/12/2021
Organización de Estados Iberoamericanos	Actividades en conmemoración de los 200 años de Independencia de Costa Rica (MCJ)	Efectivo	₡54.240.000 ivi		1/9/2021 - 1/12/2021
Instituto Costarricense de Electricidad	Póliza de tres autobuses eléctricos del ICE	Póliza		\$16.617.21 ivi	13/12/2021 - 13/6/2022
Deportivo Saprissa Sociedad Anónima Deportiva	Póliza del equipo masculino de Primera División "Deportivo Saprissa", para los Torneos de Fútbol de UNAFUT 2021-2022	Póliza	₡74.727.434 ivi		1/2/2021 - 1/2/2022
Asociación Liga Deportiva Alajuelense	Póliza del equipo de Primera División, para el torneo de fútbol	Póliza	₡68.0400.00 ivi		1/4/2021 - 1/4/2022
Municipal de Pérez Zeledón	Patrocinio para el equipo de Primera División para el torneo de fútbol Clausura 2020-2021	Efectivo/póliza		\$52.100.00 +iva	1/2/2020 - 1/3/2021
Nota: El monto total del patrocinio fue por \$52 100 +iva, únicamente en el año 2021 se hicieron 5 pagos de \$5 000,00 +iva, dado que en el mes de junio se venció el contrato y no fue renovado, por lo que se pagó un monto de ₡13 502 328.					
*Asociación Pro Hospital de Niños - Parque de Diversiones	Póliza de Incendio	Póliza		\$55.298.98+iva	1/11/2021 - 1/11/2022

*Gran Fondo Andrey Amador	Proyecto social, de impacto país, primer evento deportivo en Costa Rica carbono neutro (Evento de "Esencial Costa Rica")	Efectivo/ póliza		\$50.000 + iva efectivo ¢5.992.461.71 + iva póliza RC	13/2/2022 - 13/2/2022
*Federación Costarricense de Fútbol	Paquete con amplia presencia de marca	Póliza		\$ 280.818.41+ iva anual	22/12/2020 - 22/12/2024

Nota: Por varios temas relacionados con la pandemia por COVID-19 algunos de los montos pagados en pólizas se redujeron, por lo que en el año 2021 el monto pagado fue por la suma de ₡156 846 284,96 iva

* Patrocinio aprobado en 2021, pagadero en 2022.

Fuente: Dirección de Mercadeo y Transformación Digital, oficio DMTD-00007-2022 del 20 de enero 2022.

g. Donaciones

Durante el periodo 2021 el INS no efectuó donaciones.

h. Logros

Aspectos de índole general

- Se han mantenido las recomendaciones del Ministerio de Salud y el respeto de los protocolos en las actividades propias de la Institución, atención al público y medidas de desinfección continuas, permitiendo la atención y trabajo de manera presencial y virtual.
- El compromiso y apoyo de la Administración Superior ha sido fundamental para la dotación de recursos que se han invertido en prevención y protección de las personas y el patrimonio institucional.
- Las capacitaciones continuas constituyen una herramienta de apoyo para mantener la difusión y formación en diversos temas de la institución.
- Se obtuvo la valuación de riesgo de la empresa según se señala:
 - Calificación otorgada por AM Best en el año 2021:
Calificación de Fortaleza Financiera: A Perspectiva: Estable
Calificación Crediticia de Emisor: a Perspectiva: Estable
 - Calificación otorgada por Fitch Ratings en el año 2021:
Calificación de Fortaleza Financiera: AAA(cri)
Calificación Crediticia de Emisor perspectiva: Estable

Aspectos de índole comercial y financiero

- De conformidad con el Boletín SUGESE, a octubre 2021 la Institución logró mantener el liderazgo en el mercado nacional, con una participación en el mercado de seguros del 67,5%.

- La rentabilidad de la cartera cubrió la inflación holgadamente, cerrando el 2021 con una rentabilidad real de 704 puntos base, lo cual fue una contribución muy importante a las utilidades totales del INS.
- Estrategia de Inversiones basada en el análisis del entorno económico y financiero local e internacional, logrando los objetivos de rentabilidad y seguridad con un enfoque conservador en materia de riesgos. La estrategia es revisada continuamente a través del seguimiento de variables macroeconómicas, precios de los activos, rentabilidades y análisis financiero periódico de los emisores en cartera.
- Se logró disminuir el porcentaje de concentración en el Ministerio de Hacienda, y de mantener inversiones en emisores privados.
- Las inversiones internacionales ascendían a \$310 millones, cerrando el año con una exposición cercana al 13% de la cartera en el Sector Externo.
- Se generaron ganancias de capital por la suma de ¢46.192 millones durante el año, siendo una cifra récord y que aporta directamente a la generación de las utilidades.
- Análisis financiero continuo, en busca de nuevas oportunidades de inversión tanto en emisores locales, como internacionales; con el fin de contar con opciones de valor para las inversiones, de la mano de un perfil de riesgo conservador y como mitigador del riesgo de crédito.
- Resultado Sobresaliente en Auditoría Interna: No hubo hallazgos ni eventos críticos en el resultado del estudio en el Proceso de Inversiones y de la Gestión de la Tesorería que realizó la Auditoría Interna.
- La Tesorería del INS se mantuvo sólida, cumpliendo de manera oportuna con sus compromisos. Se logró mantener un buen manejo del flujo de caja institucional y de la liquidez; lo que permitió un calce óptimo entre las obligaciones de la empresa y sus activos líquidos.

Aspectos de índole de tecnologías y de la información

- Campaña de sensibilización sobre la importancia en la calidad de los datos.
- Actualización de catálogos en sistemas transaccionales.
- Habilitación de servicios de consumo de datos por medio de los servicios web ofrecidos por el TSE. Registro Nacional de la Propiedad. Migración y Extranjería y Ministerio de Hacienda.
- Identificación de datos con error y envío de su depuración al negocio.

Aspectos de índole cultural y de sostenibilidad

Participación en el programa de certificación de Carbono Neutralidad Plus otorgada por la Dirección de Cambio Climático (DCC) del MINAE

En el presente año se han realizados esfuerzos para la medición y reducción de emisiones de contaminantes en las 19 Sedes y Oficinas Centrales, con el objetivo de cumplir con las auditorías externas, lo que dio como resultado la obtención de la distinción otorgada por la Dirección de Cambio Climático (DCC) del MINAE, dentro del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0, siendo el máximo reconocimiento que puede recibir una organización en materia de reducción de su huella ambiental y su aporte al Plan Nacional de Descarbonización.

Imagen 11. INS – Certificado Carbono Neutralidad 2.0



Fuente: Unidad de Sostenibilidad, oficio SOST-00301-2021 del 09 de diciembre 2021.

Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)

Se realizaron charlas para abordar temas relacionados al Cambio Climático y Objetivos de Desarrollo Sostenible, en conjunto con las dependencias se desarrollaron los informes para la atención de requerimientos para la certificación del Programa Bandera Azul Ecológica.

En el apartado del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) Categoría Cambio Climático en la versión del año 2020 fueron galardonadas 22 Oficinas del INS (18 Sedes, Oficinas Centrales, Museo de Jade y los Puntos de Servicios de Golfito y Puerto Jiménez). Adicionalmente 22 hogares de miembros del personal recibieron el galardón Bandera Azul en la categoría de Hogares Sostenibles.

Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)

Este instrumento de planificación parte de un diagnóstico ambiental del quehacer institucional, considerando todos los aspectos ambientales inherentes a la organización e incluyendo los relacionados con eficiencia energética y cambio climático.

En la última edición de entrega de reconocimientos obtuvimos una nota de 105.0 que nos coloca en el rango de “excelente gestión ambiental”.

Participación en el Programa “Premio a la Excelencia” de la Cámara de Industrias de Costa Rica

El INS como parte de la mejora continua aplicada ha participado en el programa Premio a la Excelencia, mismo que conjunta esfuerzos de diversas instancias ante los evaluadores de la Cámara de Industrias de Costa Rica.

En los años 2019 y 2020 se obtuvo nivel plata y para el año 2021 se eleva como Premio a la Excelencia, siendo el máximo galardón que reconoce el desempeño integral de alto nivel.

Museo del Jade y de la Cultura Precolombina

El Museo del Jade y de la Cultura Precolombina continua con propuestas de exhibición con acceso a colecciones que permiten que curadores externos propongan temas sociales y culturales de interés para su exhibición.

En el área de Educación del Museo se generaron 124 actividades en visitas presenciales y experiencias virtuales como talleres, conversatorios y visitas comentadas en las cuales participaron cerca de 7000 personas. La comunidad virtual en redes sociales del Museo se siguió afianzando con más de 1000 publicaciones con un alcance cercano a los 5 millones.

Otros aspectos

Certificación de la organización internacional Great Place to Work por ser un gran lugar para trabajar.

Implementación del protocolo para el tratamiento del manejo de los desechos el Edificio Central del Grupo INS.

Desarrollo del modelo de inspección y acompañamiento a los proveedores institucionales en materia de sostenibilidad, en cumplimiento del código de proveedor responsable.

Se realizaron campañas de comunicación a lo interno del equipo de trabajo sobre manejo de residuos, reducción del consumo eléctrico, uso racional del combustible, entre otros, por medio de boletines semanales y la ejecución de dos capacitaciones coordinadas desde el Comité de Sostenibilidad en materia de Gestión de Residuos Peligrosos y Gestión Integral de Residuos.

En el mes de agosto se realizó una campaña con proyección social para la comunidad, por medio de la recolección de artículos de aseo y ropa para el Hogar “El Buen Samaritano” ubicado en Desamparados de Alajuela, quienes brindan atención integral a personas en condición de calle, con enfermedades terminales o incluso algún tipo de discapacidad; lo anterior como parte de las actividades de compensación que establece el PBAE.

Aspectos de índole de Grupo

Se realizó el traslado de INS Servicios a las Oficinas Centrales del INS, la subsidiaria previamente se encontraba en el edificio del Mall San Pedro y se ha coordinado lo requerido para la ejecución de operaciones desde el edificio de Casa Matriz.

Derivados de convenios y contratos con las Subsidiarias, se realizan los cobros por los servicios que el INS brinda con capacidad instalada, en 2021 se coordinaron cobros con recuperación de

ingresos para el INS por **¢441.042.807**, incluyendo pagos de INS Valores, INS Inversiones, INS Servicios y del Benemérito Cuerpo de Bomberos por diversos servicios brindados.

En contraparte, algunos de los servicios que son subcontratados estarán siendo analizados una vez se aclare el alcance de la nueva Ley General de Contratación Pública, en cuando a los servicios en competencia, con el fin de determinar si se asumen servicios sensibles por razones de conveniencia y disminución de costos.

Los servicios suscritos con la Subsidiaria INS Servicios actualmente cuentan con un porcentaje de ejecución del 96,43% del presupuesto asignado, el cual ascendió a **¢20.484.602.000** del cual al cierre del período contabilizó un gasto de **¢19.753.976.617**.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Recursos Financieros

Los recursos financieros del Cuerpo de Bomberos de acuerdo con el artículo 40, de la Ley N°8228, estableció el Fondo del Cuerpo Bomberos, con el fin de financiar las actividades de este órgano. Dicho fondo estará constituido por:

- El cuatro por ciento (4%) de las primas de todos los seguros que se vendan en el país.
- Los rendimientos de los fideicomisos constituidos por el Cuerpo de Bomberos.
- El aporte complementario que acuerde la Junta Directiva del INS, al que se refiere el segundo del artículo 2 de la presente Ley.
- Las multas, los cobros o resarcimientos producto de esta Ley.
- Los intereses y créditos que genere el propio Fondo.
- Las donaciones de entes nacionales o internacionales.
- 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 25. BCBCR – Ejecución de Ingresos Presupuestarios Devengados
Al 31 de diciembre de 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

Ingresos	2021	2020	Porcentaje
Seguros	36.341	37.567	-3%
Electricidad	7.523	9.036	-17%
CETAC	993	1.275	-22%
Otros ingresos	1.936	1.918	1%
Intereses	8	172	-95%
Total de Ingresos	46.801	49.968	-6%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Comportamiento de Ingresos

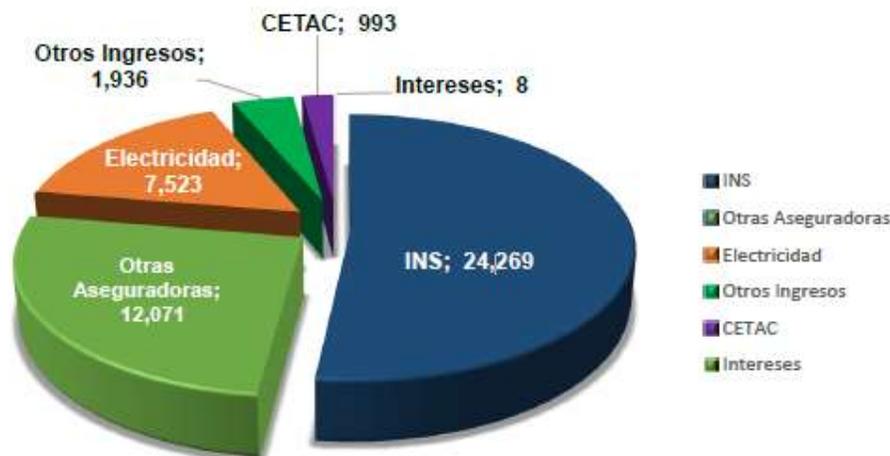
Al 31 de diciembre 2021 el monto de ejecución de ingresos asciende a ¢46,801 millones de colones lo que representa el 110% de ejecución del monto total proyectado de ¢46.713 para los ingresos. Es importante indicar que la proyección de los ingresos para el periodo 2021 fue muy conservadora debido a que se estimó una lenta reactivación económica.

El comportamiento de los ingresos efectivos refleja que las principales fuentes de financiamiento no tuvieron un fuerte impacto por la afectación de la pandemia por la COVID-19 y se mantienen dentro del comportamiento promedio que registra la institución.

Se debe recalcar que para efectos de la comparación de ingresos con respecto al periodo 2020, se debe tomar en cuenta la implementación del devengo, para lo cual fue requerido realizar un ajuste en el periodo que significó registrar trece meses ya que en enero 2020 se había registrado

el devengado del mes de diciembre 2019, razón por la cual la variación que se muestra es negativa.

Imagen 12. BCBCR – Gráfico Ingresos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica



Consideraciones importantes sobre los resultados al 31 de diciembre del 2021

En atención a lo que establece la NICSP 25 sobre la medición de los beneficios post-empleo (cesantía), se encuentra en proceso el estudio actuarial del periodo 2021, por ende, los Estados Financieros presentados corresponden a una versión preliminar al 31 de diciembre 2021.

Al 31 de diciembre los activos de la Institución están compuestos principalmente por:

Un 56% de activos fijos (bienes no concesionados) que corresponde principalmente a equipo de transporte, terrenos y edificios. Al respecto, durante el 2020 se adquirieron ₡8,923 millones en bienes capitalizables, especialmente equipo de transporte.

Un 27% de Inversiones Patrimoniales que corresponde al Fideicomiso de titularización de Flujos Futuros que mantiene la Institución con el Banco Nacional; durante el 2021 se realizaron 12 aportes ordinarios por ₡5,000 millones y un aporte extraordinario por ₡916 millones.

Al 31 de diciembre los pasivos de la Institución están compuestos principalmente por: ₡3,804 millones de deudas a corto plazo que comprende principalmente deudas comerciales por adquisición de bienes y servicios, el gasto acumulado de vacaciones por pagar a funcionarios, aguinaldo y salario escolar por pagar, así como cuentas por pagar a la Caja Costarricense de Seguro Social.

En cuanto al patrimonio, al 31 de diciembre está compuesto principalmente el capital inicial y los resultados acumulados de la Institución.

Los gastos de la Institución al 31 de diciembre del 2021 ascienden a ₡38,959 millones compuestos principalmente por:

¢22,185 millones por gastos devengados por el Cuerpo de Bomberos, producto de la retribución por la prestación de servicios por parte del personal, así como los accesorios en concepto de incentivos derivados del salario, dietas, contribuciones y aportes sobre la nómina del personal, reconocimientos por extinción de la relación laboral, asistencia social y beneficios al personal y otras prestaciones sociales en general.

¢7,685 millones correspondientes a los servicios recibidos, destinados al mantenimiento, conservación y reparación menor u ordinaria, preventiva y habitual de bienes, incluyendo también el uso de bienes muebles e inmuebles de terceros, servicios básicos, entre otros.

¢4,036 millones correspondientes gastos por consumo de bienes distintos al inventario, producto de la depreciación de los activos existentes.

**Tabla 26. BCBCR – Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
INGRESOS				
Impuestos sobre bienes y servicios	7.545	8.331	-786	-9%
Multas y sanciones administrativas	107	100	8	8%
Ingresos y resultados positivos por ventas	1.626	1.477	148	10%
Ingresos de la propiedad	9	100	-91	-91%
Transferencias	35.022	33.418	1.604	5%
Otros ingresos	556	1.851	-1.295	-70%
TOTAL DE INGRESOS	44.865	45.277	-412	-1%
GASTOS				
Gastos en personal	22.185	21.690	495	2%
Servicios	7.685	6.646	1.040	13%
Materiales y suministros consumidos	3.342	2.980	362	16%
Consumo de bienes distintos de inventarios	4.036	5.130	-1.093	-21%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	100	100	0	-26%
Deterioro y pérdidas de inventarios	126	13	113	671%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	8	59	-52	-92%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	134	75	58	61%
Transferencias	398	229	169	94%
Otros gastos	944	608	337	64%
TOTAL DE GASTOS	38.959	37.529	1.430	4%
AHORRO DEL PERÍODO	5.907	7.748	-1.841	-24%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Tabla 27. BCBCR – Estado de Situación Financiera.
 Al 31 de diciembre 2021
 (Montos expresados en millones de colones)

	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Activo				
Activo Corriente				
Efectivo y equivalentes de efectivo	12.813	11.434	1.379	12%
Inversiones a corto plazo	28	28	-	0%
Cuentas a cobrar a corto plazo	5.017	10.331	-5.313	-51%
Inventarios	2.070	2.068	3	0%
Otros activos a corto plazo	1.086	1.236	-149	-12%
Total del Activo Corriente	21.016	25.097	-4.081	-16%
Activo No Corriente				
Inversiones a largo plazo	99	98	2	2%
Cuentas a cobrar a largo plazo	15	8	7	85%
Bienes no concesionados	70.524	57.746	12.779	22%
Inversiones patrimoniales	33.572	28.370	5.202	18%
Total del Activo No Corriente	104.210	86.222	17.989	21%
TOTAL DEL ACTIVO	125.226	111.319	13.907	12%
Pasivo				
Pasivo Corriente				
Deudas a corto plazo	3.804	3.766	39	1%
Fondos de terceros y en garantía	168	128	40	31%
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	548	575	-28	-5%
Otros pasivos a corto plazo	4	12	-8	-69%
Total del Pasivo Corriente	4.523	4.480	43	1%
TOTAL DEL PASIVO	4.523	4.480	43	1%
Patrimonio				
Patrimonio Público				
Capital	33.714	33.714	-	0%
Variaciones no asignables a reservas	-1	-3	2	-65%
Resultados acumulados	86.990	73.127	13.863	19%
TOTAL DEL PATRIMONIO	120.703	106.839	13.864	13%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	125.226	111.319	13.907	12%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

2.2. Talento Humano

Se facilita el detalle por grupo ocupacional de la cantidad de plazas vacantes al 31 de diciembre 2021:

Tabla 28. BCBCR – Plazas Vacantes 2021

Grupo Ocupacional	Cantidad plazas vacantes
Ejecutivos	0
Profesionales	3
Técnicos	9
Administrativos	2
Bomberos	26
Total	40

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

La información anterior es congruente con el reporte del Nivel de Empleo que se remite a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) de forma trimestral, para estos efectos, el IV Trimestre 2021.

La existencia de esas plazas vacantes se origina debido a movimientos de personal (renuncias, jubilaciones, otros), y que se encuentran sujetas a un debido proceso de reclutamiento y selección del personal, con la finalidad de que sean ostentadas por personal idóneo para cada clase de puesto.

3. INS Red de Servicios de Salud S.A

3.1. Recursos financieros

Resultados financieros a diciembre 2021

Al término del periodo 2021 el balance general muestra un total de activos de ₡21.238,2 millones, para un aumento del 84,0% con respecto al periodo 2020. Este incremento está asociado directamente con el comportamiento de la partida de instrumentos financieros con un alza del 126,1%. La condición en comentario tiene como causa un mayor devengo por los rubros de ingresos por servicios hospitalarios según las condiciones de oferta y demanda del presente año, la recuperación económica y la generación de ingresos por temas extraordinarios, como el caso del Convenio CCSS – INS, suscrito en mayo 2021.

Los pasivos por su parte ascienden a ₡5.185,0 millones, para una variación de 95,2% versus el cierre del año anterior, situación que corresponde principalmente al incremento en el impuesto sobre la renta, lo cual también está relacionado con la evolución de los ingresos de operación y su efecto en la renta bruta; así como la provisión para la transferencia anual ante la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

En tanto, el patrimonio registra un total de ₡16.053,2 millones para un incremento interanual del 80,7%, lo cual responde a la recuperación de las pérdidas acumuladas de periodos anteriores.

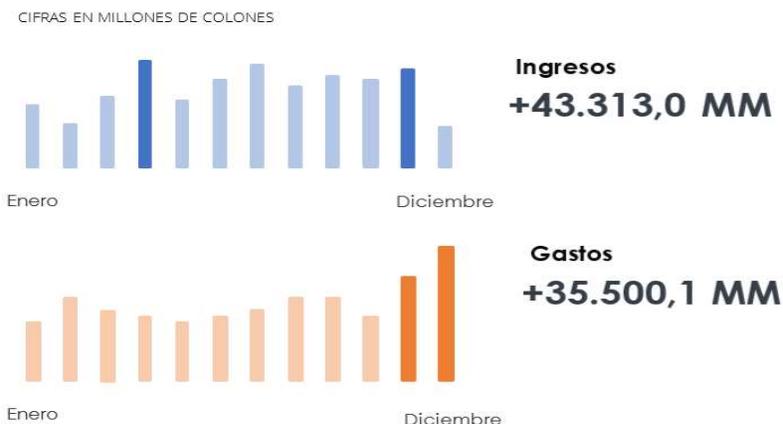
Resultados del periodo del periodo 2021

En lo que se refiere a la estructura económica, al cierre del periodo la Subsidiaria registró ingresos acumulados por ₡43.017,6 millones y gastos por ₡35.804,4 millones, para una utilidad neta acumulada después de impuestos y transferencias a órganos públicos de ₡7.213,2 millones. Es importante mencionar que producto del efecto de las pérdidas actuariales en la valoración de provisiones por prestaciones legales (₡43.8 millones), se obtiene un resultado integral del año por ₡7.169,4 millones.

El análisis interanual de los resultados muestra un incremento en el apartado de ingresos del 20,4%, representando los ingresos acumulados al cierre del periodo 2020 la suma de ₡35.732,3 millones. Este aumento se asocia directamente a una mayor demanda en la prestación de servicios clínicos, dado el comportamiento de la demanda para el presente periodo en contraste con la caída que experimentaron los ingresos durante la primera parte del año 2020; además de la entrada en vigencia Convenio CCSS – INS.

En el apartado de gastos, se observa un aumento del 4,0%, cuando estos registraron ₡34.427,5 millones acumulados al cierre del 2020, merece comentarse que la variación responde principalmente al incremento en el Impuesto sobre la Renta.

Imagen 13. INS-RSS – Ingresos y egresos 2021



Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

3.2. Talento humano

La fuerza laboral de la RSS, durante el 2021, estuvo conformada por 1.539 plazas, 1.506 por Cargos Fijos y 33 por Servicios Especiales.

Al cierre de diciembre 2021, se contó con 1.540 personas trabajadoras; 1.448 laborando en plazas por servicios ordinarios y 92 en modalidad de suplencia.

Estas plazas estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 29. INS-RSS – Distribución de Plazas por Servicios Ordinarios

Clase de puesto	Cantidad de personas colaboradoras
ASESOR LEGAL	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	153
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	289
AUDITOR INTERNO	1
AUXILIAR DE BODEGA	2
AUXILIAR DE COCINA	40
AUXILIAR DE ENFERMERIA	102
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1
BODEGUERO	2
COCINERO	3
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1
ENFERMERO AUDITOR	1
ENFERMERO I	199
ENFERMERO II	44
ENFERMERO IV	18

ENFERMERO V	2
ENFERMERO VI	1
FARMACEUTICO I	41
FARMACEUTICO II	2
FARMACEUTICO IV	3
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE COCINA	1
JEFE DE DIRECCION	1
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	4
MEDICO AUDITOR	1
MEDICO ESPECIALISTA	85
MEDICO GENERAL	150
MEDICO JEFE I-A	2
MEDICO JEFE II-A	1
MEDICO JEFE III-A / JORNADA SOBRE 44 HORAS	3
MEDICO JEFE III-B	5
NUTRICIONISTA II	11
NUTRICIONISTA IV	1
ODONTOLOGO II / SIN JORNADA SOBRE 44 HORAS	2
PROFESIONAL AUDITORIA II	1
PROFESIONAL AUDITORIA III	1
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	85
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	3
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1
PROFESIONAL I	29
PROFESIONAL II	26
PROFESIONAL III	19
PROFESIONAL IV	2
PSICOLOGO CLINICO	4
SECRETARIA EJECUTIVA	1
SI_PROFESIONAL AUDITORIA II	1
SUBJEFATURA MEDICA	3
TECNICO ADMINISTRATIVO	29
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	35
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	12
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2
TECNICO MANTENIMIENTO	17
TECNICO OPERARIO	1
Total	1448

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Tabla 30. INS-RSS – Distribución de plazas por modalidad de Suplencia

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	28
AUXILIAR DE COCINA	4
AUXILIAR DE ENFERMERIA	6
COCINERO	1
ENFERMERO I	8
FARMACEUTICO I	4
MEDICO GENERAL	15
NUTRICIONISTA II	1
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	12
PSICOLOGO CLINICO	1
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	9
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	1
Total	92

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

3.3. Recursos materiales

En este apartado, es importante anotar que la RSS, como subsidiaria del INS 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 infraestructura que ha sido desarrollada por el INS, así como utiliza los insumos, productos y servicios que pone a su disposición por medio de los convenios establecidos entre las partes relacionadas para el funcionamiento de la Red.

Por otra parte, en cuanto a bienes muebles, la mayor inversión corresponde a equipo sanitario de laboratorio e investigación, seguido de equipo mobiliario de oficina, equipo de comunicación y finalmente equipo de oficina.

4. INS Servicios S.A

A continuación, se muestran los resultados de mayor relevancia para la empresa durante el período 2021 en los apartados de información financiera, ejecución presupuestaria y ocupación de plazas.

4.1. Recursos Financieros

Para el período 2021 INS Servicios cierra con una utilidad de 1.171 millones de colones (4.99%).

Tabla 31. INS Servicios – Estado de Resultados
31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)

	2021
Ingresos financieros	1.256.760.255
Gastos financieros (-)	1.120.906.770
Utilidad (pérdida) por resultados financieros	135.853.485
Ingresos operativos diversos (+)	22.199.127.390
Gastos por estimación deterioro de activos (-)	- 30.352.642
Gastos operativos diversos (-)	5.158.487.593
Gastos de administración (-)	15.364.627.794
Utilidad (pérdida) neta de impuestos y participaciones	1.842.218.130
Impuestos y participaciones sobre la utilidad (-)	671.213.757
Utilidad (pérdida) neta del período	1.171.004.373

Nota: cifras Estados Financieros no auditados

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Tabla 32. INS Servicios – Balance General
31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)

	2021
Activos	
Disponibilidades	1.935.389.236
Efectivo	3.050.000
Depósitos a la vista en entidades financieras del país	1.932.339.236
Inversiones en instrumentos financieros	7.405.782.556
Comisiones, primas y cuentas por cobrar	3.493.040.427
Bienes realizables	45.240.492
Bienes muebles e inmuebles	357.316.635
Otros activos	261.045.205
Gastos pagados por anticipado	21.392.126
Cargos diferidos	203.691.897
Activo intangible	24.435.135
Otros activos	11.526.047
Total activo	13.497.814.551
Pasivos	
Obligaciones con entidades financieras a plazo	200.199.541

Cuentas por pagar y provisiones	2.846.010.799
Patrimonio	
Capital social	4.139.481.000
Ajustes al Patrimonio	-
Reservas patrimoniales	309.197.824
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	4.831.921.015
Resultado del período	1.171.004.373
Total pasivo y patrimonio	13.497.814.551

Nota: cifras Estados Financieros no auditados

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Ejecución Presupuestaria

Las organizaciones como actores de un medio económico en el cual predomina la incertidumbre deben planear sus actividades si pretenden mantenerse en el mercado de manera competitiva. Entre 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. El período 2021 fue un año, sin duda, particular, donde se tuvieron que continuar ajustando los recursos debido a la pandemia por COVID-19, sin afectar la prestación de los servicios.

En términos de ejecución presupuestaria, durante el período 2021, INS Servicios alcanza un promedio de ejecución del 101% de ingresos y un 92% de ejecución del gasto. La asignación de recursos y su respectiva ejecución se muestra a continuación.

**Tabla 33. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria por Ingresos
31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

Partida	Período 2021		
	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
1.3.1.2.09.09.0.0.000 Venta de otros servicios	21.699.1	22.084.3	102%
1.3.2.3.01.06.0.0.000 Intereses sobre títulos valores de Instituciones Públicas Financieras	192.0	166.8	87%
1.3.3.1.09.00.0.0.000 Otras multas	1.8	1.4	79%
1.3.9.9.00.00.0.0.000 Ingresos varios no especificados	838.9	661.3	79%
Total Presupuesto Ingresos	22.731.8	22.913.9	101%

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

El principal ingreso para INS Servicios corresponde a la venta de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros, el cual representa el 96% del total de los ingresos ejecutados durante el período 2021.

Tabla 34. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria Gastos
31 de diciembre 2021
(Montos expresados en millones de colones)

Partida	Período 2021		
	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
0 Remuneraciones	14.117.9	13.438.4	95%
1 Servicios	7.350.3	6.722.2	91%
2 Materiales y suministros	121.3	30.3	25%
5 Bienes Duraderos	625.1	422.8	68%
6 Transferencias Corrientes	505.0	398.5	79%
9 Cuentas Especiales	12.1	-	0%
Total Presupuesto Gastos	22.731.8	21.012.3	92%

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Los principales rubros que se imputan en la ejecución presupuestaria son: remuneración (ocupación de plazas); pago a proveedores de servicios (Multiasistencia, inspección de accidentes, estimación de daños vehicular, campañas de prevención y red de proveedores de seguros generales, personales, agropecuarios y telemedicina), adquisición de bienes duraderos, alquiler/compra de licencias informáticas y desarrollo de proyectos.

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

Tabla 35. INS Servicios – Ejecución Presupuestaria por Objetivo
31 de diciembre del 2021
(Montos expresados en millones de colones)

	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 6	Objetivo 7	Objetivos 8, 9	Monto Total
	Satisfacción	Talento Humano	Mejoramiento Procesos	Riesgo	Financiero	Sostenibilidad	Innovación	Auditoría Interna	
Presup.	16.731.1	1.134.5	1.057.4	835.5	1.946.3	689.4	7.2	330.5	22.731.8
Ejecut.	15.839.3	980.5	906.5	761.4	1.665.5	582.2	7.2	269.7	21.012.3
% Ejec.	95%	86%	86%	91%	86%	84%	100%	82%	92%

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

4.2. Talento Humano

En términos de ocupación de plazas, se alcanza un promedio de ocupación del 95.99% (esto considerando las plazas ocupadas al cierre de cada período presupuestario).

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de ocupación de plazas al cierre de diciembre 2021:

Tabla 36. INS Servicios – Ocupación de Plazas

Ocupación de Plazas	Plazas Aprobadas	Plazas Ocupadas	% Ocupación
Auditoría	11	11	100%
Calidad	7	7	100%
Centro de Contactos	248	241	97%
Centro Soporte Seguro Automóviles	158	125	79%
Financiero-Administrativo	22	21	95%
Gerencia General	5	5	100%
Gestión de Talento Humano	30	30	100%
Operaciones	793	784	99%
Riesgo	8	8	100%
Tecnologías de Información	140	133	95%
Total General	1422	1365	95,99%

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

4.3. Recursos Materiales

Para el período 2021 no se ejecutan compras de medicamentos bajo este rubro. No obstante, la empresa gestionó la compra de algunos suministros relacionados con medicina:

**Tabla 37. INS Servicios – Compra de suministros médicos
31 diciembre del 2021**

Contratación No.	Descripción	Empresa adjudicada
2020CD-000055-0018100001	INSUMOS PARA BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS	TIANCY MEDICA SOCIEDAD ANONIMA

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Donaciones efectuadas

Para el año 2021, no se gestionaron procesos de donaciones.

Patrocinios

No existen patrocinios en INS Servicios, S.A.

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

En el siguiente apartado se muestran los recursos financieros, humanos y materiales disponibles correspondiente al año 2021.

5.1. Recursos Financieros

Los recursos financieros se asocian a los ingresos, egresos y resultados del periodo 2021.

Ingresos

En la siguiente tabla se detalla la composición de los ingresos obtenidos por la institución para el periodo 2021. Asimismo, se presenta un comparativo entre los ingresos presupuestados y los ejecutados.

**Tabla 38. INS SAFI – Ingresos INS Inversiones SAFI S.A.
A diciembre del 2021
(Montos expresados en miles de colones)**

INGRESOS CORRIENTES	Ingresos Presupuestado	Ingresos Ejecutados	Variación absoluta
SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS			
Servicios financieros	¢1.835.666.03	¢1.967.398.22	¢131.732.20
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS INTERESES SOBRE TÍTULOS VALORES			
Intereses sobre títulos valores del Gobierno Central	¢863.505.61	¢1.254.747.58	¢391.241.97
OTRAS RENTAS DE ACTIVOS FINANCIEROS			
Diferencias de tipo de cambio	¢16.000.00	¢233.486.00	¢217.486.00
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS			
Ingresos varios no especificados	¢17.000.00	¢718.188.85	¢701.188.85
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	¢2.732.171.64	¢4.173.820.65	¢1.441.649.01

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

De conformidad con el Tabla anterior, como se logra apreciar, los ingresos ejecutados superaron a los ingresos presupuestados en la suma de ¢1.441 millones, donde los ingresos derivados de la prestación de servicios financieros que brinda la empresa resultan el rubro de ingresos más importante, seguido por el rubro de intereses sobre los títulos del Gobierno Central.

Egresos

Por su parte, tal y como se aprecia en la siguiente tabla los egresos ejecutados fueron menores a los egresos presupuestados por un monto de ¢573 millones, equivalente a una ejecución del 75.81% del total presupuestado para el año 2021.

Tabla 39. INS SAFI – Gastos INS Inversiones SAFI S.A.
A diciembre del 2021
(Montos expresados en miles de colones)

DETALLE	Egresos Presupuestados	Egresos Reales	Variación absoluta
GRUPO 00. REMUNERACIONES			
Total Remuneraciones	¢894.345	¢565.968	¢-328.377
GRUPO 1. SERVICIOS			
Total Servicios	¢1.664.040	¢1.470.973	¢-193.066
GRUPO 2. MATERIALES Y SUMINISTROS			
Total Materiales y Suministros	¢5.886	¢117	¢-5.769
GRUPO 5. BIENES DURADEROS			
Total Bienes Duraderos	¢17.451	¢6.812	¢-10.639
GRUPO 6. TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
Total Transferencias Corrientes	¢124.771	¢112.421	¢-12.351
GRUPO 9. CUENTAS ESPECIALES			
Total Cuentas Especiales	¢25.678	0	¢-25.678
TOTAL EGRESOS	¢2.732.172	¢2.156.291	¢-575.881

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

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

En los Anexos 1 y 2 se presenta el Balance de Situación y Estado de Resultados de INS Inversiones SAFI S.A. a diciembre del 2021.

Tabla 40. INS SAFI – Balance General a diciembre 2021
(Montos expresados en miles de colones)

ACTIVO	Dic 21	Dic 20	Var Anual	Var %
Activo Circulante				
Efectivo en caja, bancos y depósitos	1.397.24	660.65	736.58	111.49%
Valores Negociables	17.041.27	15.816.66	1.224.60	7.74%
Otros Activos corrientes	570.53	495.27	75.25	15.19%
Activos No corrientes	352.40	219.67	132.73	60.42%
TOTAL DE ACTIVOS	19.361.42	17.192.26	2.169.17	12.62%

PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivo				
Cuentas por Pagar (Recompras-Derecho uso)	58.33	72.30	-13.96	0.00%
Cuentas por Pagar, Neto	815.48	526.26	289.22	54.96%
Otros Pasivos	261.47	155.58	105.89	68.06%
TOTAL PASIVOS	1.135.28	754.14	381.14	50.54%
Patrimonio				
Capital Social	5.106.11	5.106.11	0.00	0.00%
Capital Adicional pagado	17.10	17.10	0.00	0.00%
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	661.56	165.90	495.66	298.77%
Reserva legal	676.80	588.85	87.94	14.93%
Utilidades acumuladas	10.345.04	8.674.75	1.670.29	19.25%
Utilidad del Período	1.419.54	1.885.41	-465.87	-24.71%

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

**Tabla 41. INS SAFI – Estados de Resultados Acumulados a diciembre 2021
(Montos expresados en miles de colones)**

CUENTA	Dic 21	Dic 20	VARIACIÓN	
			Absoluta	Relativa
Ingresos				
Ingresos Operativos	1.967.40	2.279.74	-312.34	-13.70%
Ingresos Financieros	1.828.80	1.920.62	-91.82	-4.78%
Otros Ingresos	377.63	16.52	361.11	2185.86%
Total Ingresos	4.173.82	4.216.88	-43.06	-1.02%
Gastos				
Gastos de Personal	583.17	686.24	-103.07	-15.02%
Gastos Generales	751.88	785.37	-33.49	-4.26%
Gastos Financieros	710.20	441.57	268.63	60.84%
Participaciones Legales	63.86	69.11	-5.25	-7.60%
Total Gastos	2.109.10	1.982.28	126.82	6.40%
Utilidad antes de Impuesto	2.064.72	2.234.60	-169.88	-7.60%
Impuesto de Renta	645.18	349.19	295.99	84.76%
Utilidad Neta	1.419.54	1.885.41	-465.87	-24.71%

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

Resultados para el año 2021

Al cierre de diciembre del 2021 INS Inversiones alcanza utilidades netas por la suma de ¢1.419 millones, lo cual representa ¢465 millones de menos que el año anterior, equivalente a un 24.71% menos. Lo anterior se explica en gran medida por el ajuste a la baja que experimentó INS

Inversiones SAFI S.A. en el 2021 en los ingresos operativos derivados de la comisión de administración que cobra, tanto por una disminución en el volumen del saldo administrado de fondos de inversión, así como por una disminución en el porcentaje de la comisión de administración que se cobra sobre algunos de dichos fondos, lo que repercutió de manera negativa en los resultados financieros.

De conformidad con la información anterior, y tal como se observa en el Tabla 3, INS Inversiones SAFI S.A. se ubica en la cuarta posición de la industria de Fondos de Inversión en la generación de utilidades netas, y en la tercera posición en el margen de utilidades con un 34.01%.

**Tabla 42. INS SAFI – Comparativo de Utilidades al mes de diciembre 2021
(Montos expresados en miles de colones)**

ENTIDAD	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS	UTILIDAD NETA	MARGEN UTILIDAD
BN SAFI	11.524.84	9.037.49	5.756.75	3.280.74	36.30%
BCR SAFI	8.869.01	8.776.68	6.242.26	2.534.41	28.88%
POPULAR SAFI	11.117.44	5.765.16	4.045.17	1.719.99	29.83%
INS-INVERSIONES SAFI	18.226.15	4.173.82	2.754.28	1.419.54	34.01%
IMPROSA SAFI	2.594.90	5.479.34	4.367.39	1.111.94	20.29%
MULTIFONDOS SAFI	5.565.59	6.517.21	5.415.98	1.101.23	16.90%
PRIVAL SAFI	1.344.36	2.602.41	1.950.83	651.58	25.04%
BAC SAFI	3.968.81	2.654.46	2.169.17	485.29	18.28%
SCOTIA SAFI	1.641.53	920.63	625.46	295.17	32.06%
VISTA SAFI	1.703.19	2.285.45	2.113.85	171.60	7.51%
MUTUAL SAFI	1.550.69	500.19	333.99	166.20	33.23%
SAMA SAFI	1.176.57	389.76	255.03	134.72	34.57%
BCT SAFI	602.10	513.74	458.65	55.09	10.72%
ALDESA SAFI	372.87	1.168.41	1.222.30	53.89	-4.61%
INDUSTRIA	70.258.04	50.784.74	37.711.12	13.073.623.81	25.74%

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

5.2. Talento Humano

Al 31 de diciembre del 2021, INS Inversiones SAFI administra una planilla de 20 personas colaboradoras distribuidos entre los diferentes departamentos, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 43. INS SAFI – Personas Colaboradoras INS Inversiones SAFI S.A. Periodo 2021

Clase de puesto	Cantidad de personas colaboradoras
Alta Gerencia	2
Profesional	7
Técnico - profesional	8
Operativo	3
Total de colaboradores	20

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

5.3. Recursos Materiales

INS Inversiones cuenta con un área administrativa responsable de adquirir los recursos materiales y proveer oportuna y óptimamente a todas las dependencias de la SAFI, las cantidades y clases de materiales que requieran para satisfacer sus necesidades operativas, así como apoyar las actividades de la Administración mediante servicios de compra de materiales de oficina y cómputo, así como productos de papel cartón e impresos, 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 2021 en la tabla siguiente:

Tabla 44. INS SAFI – 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.

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

Otros datos relevantes

Para el periodo 2021 INS Inversiones SAFI S.A. no realizó donaciones ni patrocinios.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

6.1. Recursos Financieros

INS Valores es una sociedad anónima de carácter público cuyo patrimonio pertenece 100% al Instituto Nacional de Seguros, la cual está domiciliada en Costa Rica. Su actividad principal corresponde a la intermediación bursátil.

La Institución se encuentra en libre competencia en el mercado bursátil costarricense y genera sus propios recursos mediante dos vías: la primera con el cobro de comisiones bursátiles a sus clientes y la segunda a través de los ingresos recibidos producto del manejo de su cartera de inversiones propia.

Lo anterior amparado en lo descrito en la Ley N° 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores.

Balance General

Al cierre del periodo 2021 la Institución cuenta con activo total que asciende a los ₡98.345 millones, de los cuales el 96% está constituido por su cartera de inversiones propia. La volatilidad en las variaciones interanuales de la cartera de inversiones propias obedece al aprovechamiento de oportunidades que se presenta en el mercado, las cuales se gestionan a través de la compra y venta de inversiones para mejorar la rentabilidad.

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 de mecanismos como el mercado de liquidez, operaciones de reporto tripartito y el mercado integrado de liquidez.

Dichos financiamientos son presentados en la cuenta de "Recompras y otras cuentas por pagar", en donde al cierre del periodo 2021 presenta un monto de ₡43,475 millones, mismo que disminuye con respecto al periodo 2020 en un 17%.

Durante los últimos años se ha presentado la tendencia a disminuir el financiamiento de la cartera de inversiones propias, por lo que la misma se ha venido financiando con recursos propios originados de su principal giro de negocio.

A nivel de patrimonio, el periodo 2021 cerró con la cifra de ₡49.577 millones, incrementándose de forma interanual en un 13%, principalmente por la generación de utilidades y la revalorización del valor de mercado de su cartera de inversiones.

A continuación, se presenta el balance de situación comparativo al 31 de diciembre de los últimos 5 periodos.

Tabla 45. INS Valores – Balance General Comparativo
Al 31 de diciembre
(Montos expresados en millones de colones)

						Variaciones Interanuales			
	2017	2018	2019	2020	2021	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
ACTIVO									
Disponibilidad de Efectivo	258	1,289	198	281	1.249	80%	-552%	30%	78%
Valores Negociables e Intereses por Cobrar	89.286	119.346	114.600	92.539	94.320	25%	-4%	-24%	2%
Otros Activos	1.864	2.237	1.167	2.524	2.776	17%	-92%	54%	9%
TOTAL DE ACTIVOS	91.408	122.871	115.965	95.344	98.345	26%	-6%	-22%	3%
PASIVO Y PATRIMONIO									
PASIVO									
Recompras y otras cuentas por pagar	61.722	91.054	72.311	50.862	43.475	32%	-26%	-42%	-17%
Otros Pasivos	432	1.641	2.863	1.139	5.293	74%	43%	-151%	78%
TOTAL PASIVOS	62.153	92.695	75.174	52.001	48.768	33%	-23%	-45%	-7%
PATRIMONIO									
Capital Social	13.420	13.420	13.420	13.420	13.420	0%	0%	0%	0%
Ajuste por conversión de estados financieros	-	-	-	41	-	0%	0%	100%	0%
Deterioro de Inversiones al valor razonable con cambio en el ORI	-	-	-	2,449	845	0%	0%	100%	-190%
Gan. (Pérd.). No Realizadas. - Valuac. Inv.	940	2.799	982	1.478	1.724	66%	385%	166%	186%
Reserva Legal	1.563	1.698	1.837	2.170	2.598	8%	8%	15%	16%
Utilidades	15.211	17.858	24.552	26.823	30.990	15%	27%	8%	13%
TOTAL PATRIMONIO	29.254	30.176	40.791	43.343	49.577	3%	26%	6%	13%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	91.408	122.871	115.965	95.344	98.345				

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

Estado de Resultados

A nivel de resultados, el periodo fiscal 2021 cerró con una utilidad neta de ¢6,214 millones, generada principalmente por el incremento en los ingresos de operación, los cuales comparados interanualmente aumentan en un 31%. Por otro lado, la gestión de cartera propia tuvo un incremento en el margen financiero de un 80%, generado principalmente por los ajustes a la estimación por deterioro que se registraron durante el periodo. La utilidad del periodo 2021 es la segunda utilidad más alta que ha registrado INS Valores en su historia, superada únicamente por la generada en el periodo 2019.

El margen financiero neto se incrementó en un 80% al ser comparado interanualmente. Esto es generado, principalmente, por la baja en los costos financieros, los cuales se originan primeramente por la disminución del apalancamiento de la cartera de inversiones y por otro lado

por la disminución en tasas de financiamiento de la cartera de inversiones que se presenta a nivel de mercado actualmente. Asimismo, la estimación del deterioro generó un ajuste entre ingresos y gastos de ¢1,604 millones.

El “Resultado Operacional Neto” (Margen Operativo) presentó un aumento del 261% al ser comparado interanualmente, lo cual se debe, principalmente, al incremento presentado en los ingresos por comisiones por servicios, los cuales al cierre del periodo 2021 registró un monto de ¢3,486 millones, aumentando en un 36%, con respecto al mismo cierre del 2020. A nivel de los gastos de administración y operación se presenta una disminución del 9%.

En lo correspondiente a la utilidad acumulada del periodo se presenta un aumento del 163% al compararse de forma interanual, esto, como se indicó anteriormente, se debe principalmente al aumento en los ingresos por comisiones por servicios y a la baja en costos financieros.

Los cambios normativos que se han venido presentando desde el año 2020 han generado volatilidades considerables en varias cuentas de ingresos y gastos que son reflejadas en las utilidades de los últimos dos periodos.

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Comparativo al 31 de diciembre de los últimos 5 periodos.

Tabla 46. INS Valores – Estado de Resultados Comparativo
Cifras comparativas diciembre 2017-2021
(Montos expresados en millones de colones)

CUENTA	ACUMULADO					Variac %			
	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Ingresos financieros	5.237	8.137	12.415	8.675	7.587	55%	53%	-30%	-13%
Intereses, descuentos y dividendos	4.837	7.520	9.063	6.922	5.601	55%	21%	-24%	-19%
Ganancia en negociación de valores (Neta)	125	345	3.102	1.416	1.703	175%	800%	-54%	20%
Otros ingresos financieros	275	272	250	334	282	-1%	-8%	35%	-16%
Gastos financieros	2.211	4.200	4.264	1.537	691	90%	2%	-64%	-55%
Gastos Financieros (por recompras y MIL)	2.211	4.200	4.264	1.537	691	90%	2%	-64%	-55%
Gastos Gestión Cartera Propia	684	804	1.11	1.872	1.005	17%	38%	69%	-46%
Gastos Personales (Fijos)	439	435	456	453	448	-1%	5%	-1%	-1%
Gastos No Personales	245	369	654	1,419	557	50%	77%	117%	-61%
Ganc/Perd Diferencial Cambiario (Neto)	20	82	-180	256	117	320%	-318%	-242%	-54%
Ganc/Perd Estimación por Deterioro (Neto)	1	0	0	-1.284	1.604	-89%	-100%	0%	225%
RESULTADO FINANCIERO NETO	2.361	3.216	6.861	4.238	7.612	36%	113%	-38%	80%
Ingresos por Operación	2.857	2.252	4.100	2.979	3.888	-21%	82%	-27%	31%

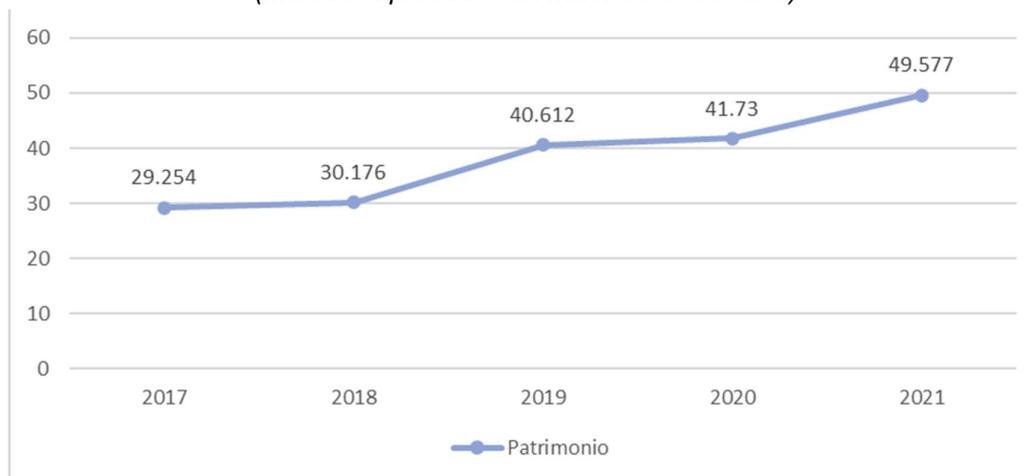
Por comisiones por servicios	2.409	1.972	3.791	2.560	3.486	-18%	92%	-32%	36%
Por otros ingresos operativos	448	280	309	419	402	-38%	11%	35%	-4%
Gastos de administración y operación	2.404	2.493	2.896	2.676	2.793	4%	16%	-8%	4%
Gastos Personales (Fijos)	1.25	1.182	1.405	1.391	1.426	-5%	19%	-1%	2%
Gastos Personales (Variables)	554	408	756	618	834	-26%	85%	-18%	35%
Gastos No Personales	601	903	735	667	533	50%	-19%	-9%	-20%
RESULTADP OPERACIONAL NETO	452	-241	1.204	303	1.095	153%	-599%	-75%	261%
RESULTADO NETO ANTES D EIMPUESTOS	2.814	2.975	8.065	4.542	8.707	6%	171%	-44%	92%
Impuestos sobre las utilidades	119	194	1.466	2.183	2.493	63%	657%	49%	14%
RESULTADO DEL PERIODO	2.695	2.781	6.600	2.359	6.214	3%	137%	-64%	163%

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

A continuación, se presenta de forma gráfica la evolución de los principales indicadores de gestión de la Institución.

Como se observa en el siguiente gráfico la tendencia de los últimos 5 años del patrimonio es al alza, presentando un aumento del 2017 al 2021 de un 69%. Este incremento lo alimenta principalmente la generación de utilidades.

*Imagen 14. INS Valores – Evolución histórica del Patrimonio
Del 2017 al 2021
(Montos expresados en millones de colones)*

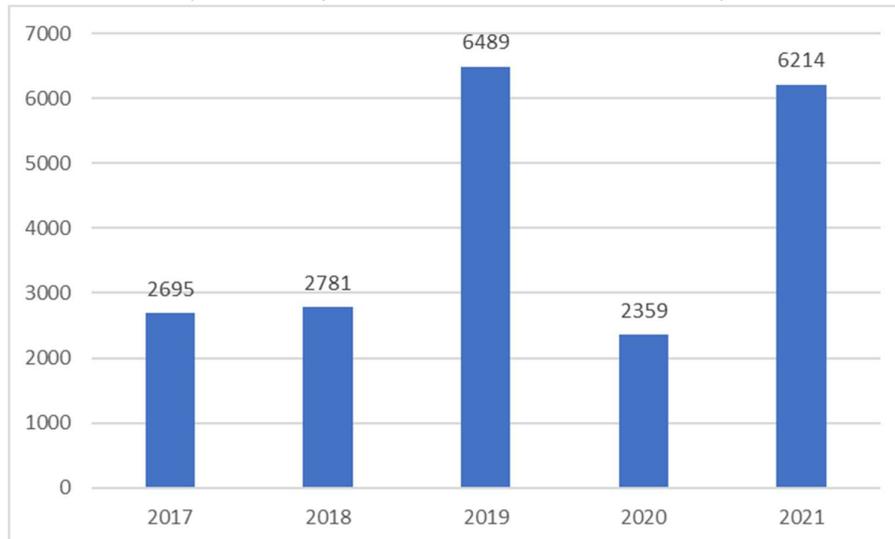


Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

En lo correspondiente a las utilidades, el periodo 2021 ha sido el segundo periodo de mayor generación histórica, superado únicamente por el año 2019.

Dicho resultado se debe principalmente a la generación de ingresos por comisiones, ganancias de capital, baja en costos financieros por coyuntura del mercado y baja de pasivos que financian la cartera de inversiones y los restantes gastos no han sufrido una variación significativa.

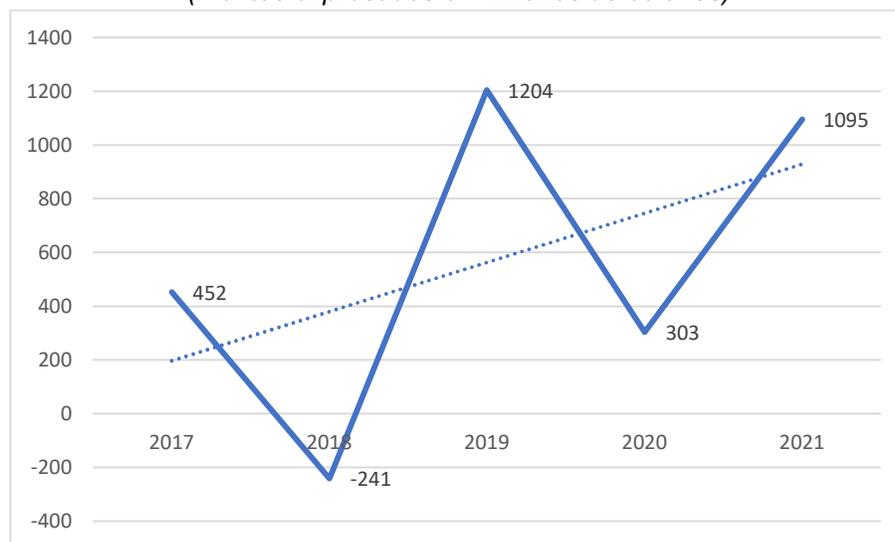
*Imagen 15. INS Valores – Evolución histórica de la Utilidad
Del 2017 al 2021
(Montos expresados en millones de colones)*



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

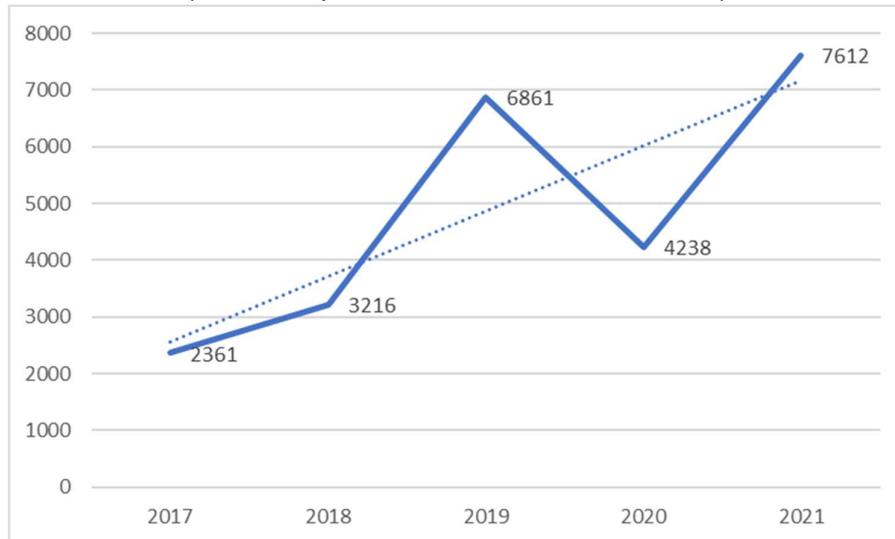
Como se observa en los siguientes gráficos, en lo referente a los márgenes financieros y operativos, a pesar de las fluctuaciones de los últimos periodos, se presenta una tendencia al alza en ambos indicadores, siendo más marcada en el margen financiero que en el operativo.

*Imagen 16. INS Valores – Margen Operativo Comparativo
Del 2017 al 2021
(Montos expresados en millones de colones)*



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

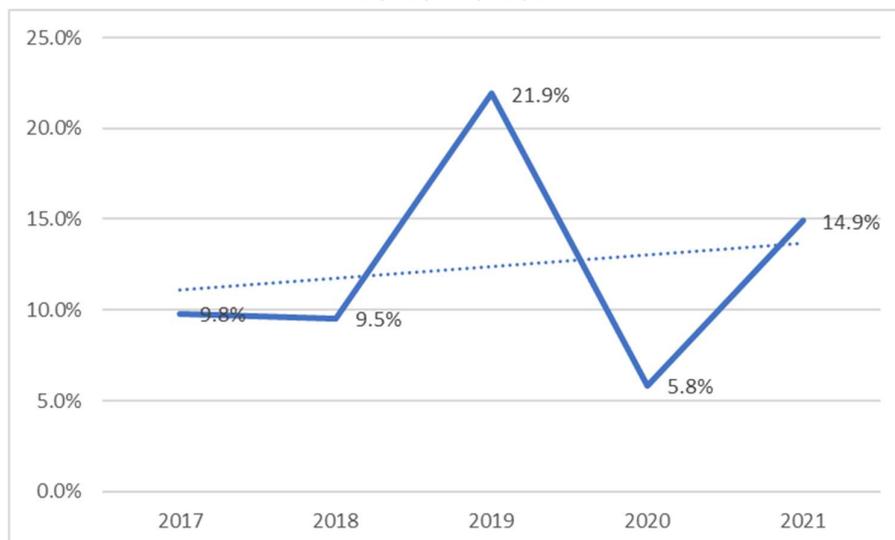
*Imagen 17. INS Valores – Margen financiero comparativo
Del 2017 al 2021
(Montos expresados en millones de colones)*



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

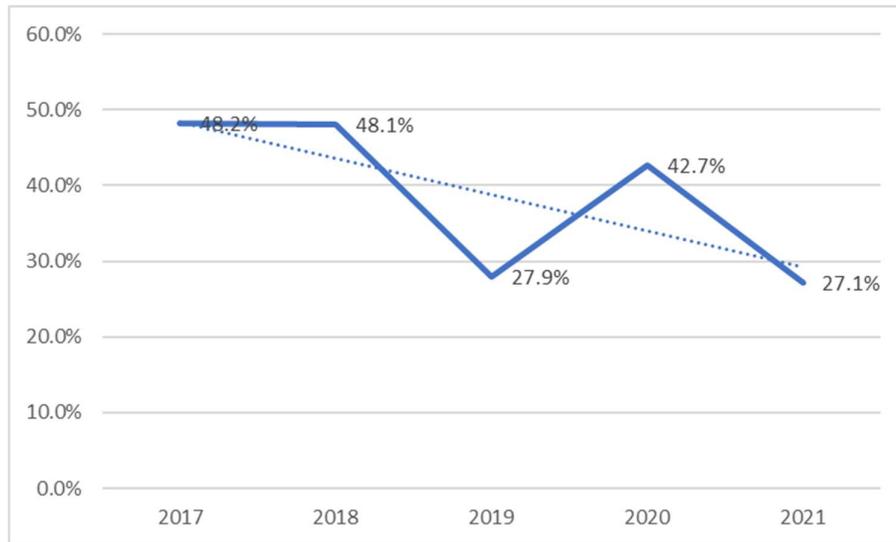
En lo correspondiente a la rentabilidad del patrimonio (ROE), la tendencia de los últimos 5 años es creciente presentando una desviación al alza en el 2019 por la generación de utilidades, y una desviación a la baja en el 2020 por los efectos de la pandemia COVID-19. En el 2021 el indicador se recupera y alcanza un 14,9%.

*Imagen 18. INS Valores – Evolución histórica del ROE
Del 2017 al 2021*



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

Imagen 19. INS Valores – Evolución histórica de la eficiencia del gasto
Del 2017 al 2021



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

En lo correspondiente a la eficiencia del gasto, se presenta una tendencia a la baja en los últimos 5 periodos lo que permite concluir que la Institución ha logrado optimizar el gasto generado y logrando rentabilizar la institución.

Comparativo con la industria

Al compararse con la industria, la institución cuenta con el patrimonio más grande del sector bursátil costarricense, el cual asciende a los $\text{¢}49.577$ millones al cierre del periodo 2021. Esto permite un mayor margen para realizar negocios con terceros y cartera propia y con ello poder seguir posicionando al Puesto de Bolsa entre los primeros lugares en generación de utilidades.

En el siguiente cuadro se presenta un comparativo de utilidades generadas en los últimos 5 años, en donde se evidencia que INS Valores se ha posicionado entre los dos primeros lugares en generación de utilidades de la industria.

Tabla 47. INS Valores – Utilidad Comparativa
Del 2017 al 2021

(Montos expresados en millones de colones)

Puesto de Bolsa	2017	2018	2019	2020	2021	ACUM	PATRIM
1 INS	2.695	2.781	6.600	2.359	6.214	20.649	49.577
2 POPULAR	1.711	929	4.986	4.276	5.851	17.753	47.551
5 BAC	1.591	1.496	1.950	1.946	3.772	10.756	19.089
3 BCR	2.780	2.518	2.744	3.246	3.657	14.946	23.654
4 BNCR	1.659	1.685	2.456	2.578	2.742	11.119	17.148
7 MUTUAL	911	1.023	1.601	1.876	2.155	7.566	11.534
6 DAVIVIENDA	718	1.820	1.349	2.091	1.346	7.323	7.277
Otros	3.118	1.616	1.538	1.602	3.402	11.276	29.39
TOTAL INDUSTRIA	15.184	13.868	23.224	19.974	29.138	101.388	205.22

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

Como se aprecia en el cuadro anterior, en el periodo 2021 INS Valores se sitúa en la primera posición en generación de utilidades entre todos los puestos de bolsa del país, generando ¢6.214 millones lo que representa el 21% de las utilidades netas de la industria. De igual forma al totalizar las utilidades de los últimos 5 periodos, el Puesto de Bolsa sigue a la cabeza con una participación del 20% del total de utilidades acumuladas a nivel de la industria bursátil costarricense.

6.2. Talento Humano

INS Valores cuenta con un capital de recurso humano profesional y altamente especializado dado la naturaleza de su negocio, lo que ha permitido realizar la gestión de una manera eficiente y lograr los objetivos propuestos. La estructura de recurso humano está categorizada en cinco clasificaciones de puestos: gerencial, jefatura, profesional, técnico y operativo. Al cierre del periodo 2021 el equipo de talento humano se mantiene conformado por 64 colaboradores activos y 4 plazas vacantes, cuya categorización se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 48. INS Valores – Cantidad de personas colaboradas 2021

Clasificación del Puesto	Cantidad	
	Activas	Inactivas
Gerencial	4	0
Jefatura	8	1
Profesional	34	3
Técnico	10	0
Operativo	8	0
Total	64	4

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

6.3. Recursos Materiales

INS Valores se ubica en el mezanine 1 del Edificio principal del INS cuyas instalaciones son propiedad de Casa Matriz y 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 49. INS Valores – Activos al 31 diciembre del 2021

Descripción	Saldo Inicial	(+) Adiciones	(-) Retiros	Ajustes	Traslados	Saldo
Mobiliario y Equipo de Oficina	36	0	0	0	0	36
Equipo de Comunicación	262	0	0	0	0	262
Mejoras a la propiedad arrendada	282	0	0	0	0	282
Equipo de cómputo	458	24	0	28	0	510
Derecho de uso - Edificios e instalaciones	191	1	0	0	0	192
Derecho de uso - Equipo y mobiliario	8	0	0	0	0	8
Total - Propiedad planta y equipo	1237	25	0	28	0	1290

Mobiliario y Equipo de Oficina	-31	-1	0	0	0	-32
Equipo de Comunicación	-169	-34	0	0	0	-203
Mejoras a la propiedad arrendada	-282	0	0	0	0	-282
Equipo de cómputo	-387	-35	0	-28	0	-450
Derecho de uso - Edificios e instalaciones	-72	-72	0	0	0	-144
Derecho de uso - Equipo y mobiliario	-4	-4	0	0	0	-8
Total - Depreciación Acumulada	-945	-146	0	-28	0	-1119
Total Saldo Neto	292	-121	0	0	0	171

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

Otros datos relevantes

Durante el año 2021 se brindó un patrocinio en beneficio de la Asociación de la Cámara de Tecnologías de información y Comunicación, la cual organizó los “Premios Costa Rica verde e inteligente”.

Esta alianza estratégica con CAMTIC generó una oportunidad de negocio para el Puesto de Bolsa, ya que generó un mecanismo de contacto con sus asociados para la divulgación de los mecanismos de financiamiento que ofrece el mercado de valores para la ejecución de acciones y proyectos tendientes a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto influye en el posicionamiento de INS Valores como una entidad con principios de sostenibilidad y que apoya la agenda país en esta misma materia.

Tabla 50. INS Valores – Patrocinio 2021

Objeto	Unidad solicitante	Justificación	Monto Adjudicado	Medio de contratación	Proveedor
Patrocinio a los premios Costa Rica verde e inteligente	Banca de Inversión	Por medio del estudio costo-beneficio brindado por la Unidad Usuaria en oficio INSVA-BI-211-2021 del 27 de octubre 2021	\$1.977.50	SICOP	Asociación Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

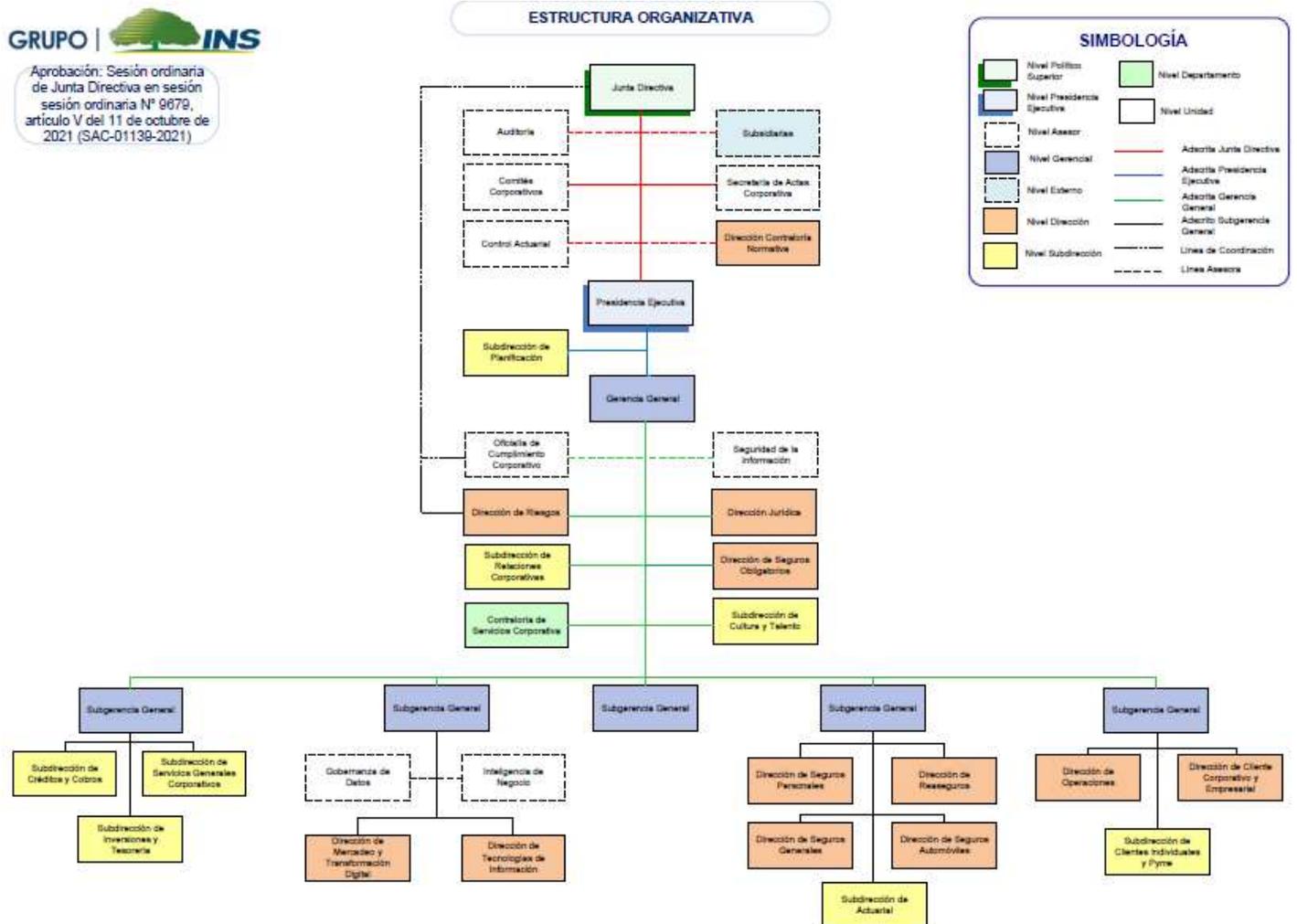
C. ORGANIZACIÓN

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Organigrama Institucional

El organigrama institucional vigente a diciembre del 2021 fue aprobado por Junta Directiva del INS en sesión ordinaria N° 9679, artículo V del 11 de octubre 2021, según se muestra:

Imagen 20. INS – Organigrama



Fuente: Subdirección de Planificación – Histórico de Organigramas

1.2. Descripción de áreas de trabajo

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

Nivel Superior Jerárquico: Junta Directiva del INS

Junta Directiva del INS: 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: Desarrollan funciones de conformidad con lo establecido en el modelo de Gobierno Corporativo, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta del Grupo INS y las políticas corporativas del Grupo INS.

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 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.

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

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.

Subdirección de Planificación: Asesorar y apoyar a la 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 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 la Junta Directiva, y será el órgano de comunicación de la misma con el personal del Instituto.

Subgerencias Generales: Velan por un servicio orientado al cliente y ofrecer productos competitivos, valiéndose de los mejores canales de distribución con una publicidad efectiva. Controlan el desempeño de las funciones técnicas, administrativas, comerciales y financieras de la Institución, de manera eficiente y eficaz, para que a todas las dependencias del Instituto se les facilite lograr su cometido. Brindan servicios de salud oportunos y de calidad a la población amparada por los regímenes de Riesgos del Trabajo, Seguro Obligatorio de Automóviles y otros seguros que administra el INS, a fin de reincorporar a los asegurados que atiende, en las mejores condiciones de salud, a su ambiente, laboral, social y familiar, y en el menor tiempo posible.

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.

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

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

Dirección de 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, prevención a nivel general y fortalecimiento a la seguridad social del país.

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

Subdirección de Relaciones Corporativa: 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.

Contraloría de Servicios 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 consumidores de seguros.

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

Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General Financiero-Administrativa

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

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

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.

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 y renovación de negocios y gestión de siniestros, con altos estándares de calidad y eficiencia para lograr la satisfacción de los diferentes segmentos de clientes, tanto a nivel nacional como regional y desarrollar una cartera sana, rentable y sostenible sobre los diferentes productos de la Línea del Seguro de Automóviles.

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

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

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

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

Nivel Superior Jerárquico: Subgerencia General de Negocio

Dirección de 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.

Subdirección de Clientes Individuales y PyME: Desarrollar, implementar y dirigir un plan de gestión de retención y crecimiento de la cartera individual y PyME, así como coordinar estudios

que permitan determinar la creación de nuevos y mejores productos sostenibles y rentables para la institución de acuerdo con las necesidades del mercado y fomenten la fidelización de los clientes con la marca INS.

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

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

Inteligencia de Negocio: Orquestar los procesos relacionados con el análisis, interpretación, dotación y difusión de información de diversa índole a través de la integración de los principales esfuerzos interdepartamentales que permitan a la Administración Superior contar con una visión integral y oportuna, transformándola en conocimiento útil para la toma de decisiones estratégicas.

Dirección de Mercadeo y Transformación Digital: Apoyar la estrategia comercial de la empresa, a través de acciones que permitan fortalecer el portafolio de productos y su oferta de valor, mediante el proceso de investigación, desarrollo y relanzamiento de productos, el fortalecimiento de la imagen por medio de campañas promocionales y publicitarias, así como el desarrollo de programas de asistencia y planes de lealtad 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 Tecnologías de Información: Administrar los recursos para investigar, planear, adquirir, controlar, desarrollar, dar mantenimiento y sostenibilidad a la infraestructura y a los servicios que se brindan a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el Instituto Nacional de Seguros conforme con las directrices estratégicas de la Administración Superior.

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

Se detalla el personal activo a diciembre de 2021, así como el salario bruto percibido, el cual se muestra según el perfil de puesto:

Tabla 51. INS – Cantidad de personas colaboradoras por clase de puesto y salario promedio

Clase de puesto	Cantidad de personas colaboradoras	Salario promedio
ANALISTA INFORMATICO I	5	₡1.466.588
ANALISTA INFORMATICO II	41	₡1.933.240
ARMERO-INSTRUCTOR	1	₡1.629.177
ASESOR EJECUTIVO	7	₡3.923.049
ASESOR LEGAL I	16	₡2.213.571
ASESOR LEGAL II	1	₡2.780.569
ASESOR LEGAL III	8	₡2.836.552
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	44	₡1.205.248
ASISTENTE DE ABOGACIA I	2	₡848.290
ASISTENTE DE ABOGACIA II	5	₡1.365.088

ASISTENTE EDUCACION PREESCOLAR	1	¢1.112.018
ASISTENTE EJECUTIVO	2	¢4.061.248
ASISTENTE EN NUTRICION	1	¢1.290.884
ASISTENTE EN SEGUROS I	44	¢1.147.584
ASISTENTE EN SEGUROS II	46	¢1.111.104
ASISTENTE EN SERVICIOS DE SALUD	17	¢1.118.026
ASISTENTE EN SERVICIOS DE SALUD II	2	¢1.247.955
AUDITOR	1	¢6.798.508
AUDITOR I	20	¢1.686.981
AUDITOR I DE TI	5	¢2.948.854
AUDITOR II	6	¢2.485.286
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	54	¢1.153.331
AUXILIAR DE COMPUTACION II	2	¢995.499
AUXILIAR DE COMPUTACION III	6	¢1.116.596
AUXILIAR DE ENFERMERIA I	5	¢1.287.217
AUXILIAR DE ENFERMERIA I-A	4	¢2.382.518
AUXILIAR DE ENFERMERIA II-A	1	¢2.194.512
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	6	¢972.075
AUXILIAR EN COMPUTACIÓN I	1	¢774.878
AUXILIAR EN SEGUROS	1	¢1.325.778
AUXILIAR EN SERV. GENERALES	4	¢927.288
AUXILIAR EN TRANSPORTE Y MENSAJERIA	3	¢1.027.086
CHOFER DE PLANTA EJECUTIVA	2	¢1.217.724
COCINERO I	1	¢1.101.550
COORD. DE SEGURIDAD	9	¢1.367.173
COORD. EN VALORACION Y AJUSTE	1	¢1.452.385
COORD. PROFESIONAL EN SEGUROS	26	¢2.605.365
COORD. SERVICIOS GENERALES I	12	¢1.126.868
COORD. SERVICIOS GENERALES II	6	¢1.282.016
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I	2	¢1.260.879
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II	19	¢1.585.085
COORDINADOR ASESOR I	9	¢2.758.466
COORDINADOR ASESOR II	2	¢3.771.402
COORDINADOR EN SEGUROS I	16	¢1.252.236
COORDINADOR EN SELECCIÓN DE RIESGOS	1	¢1.857.181
COORDINADOR PROF EN SEG-ACTUARIAL I	2	¢2.822.479
COORDINADOR PROF EN SEG-ACTUARIAL II	2	¢2.551.360
DIRECTOR DE PROGRAMA	2	¢3.578.663
DIRECTOR DE PROYECTO A	1	¢2.873.158
DIRECTOR DE PROYECTO B	2	¢2.453.595
DIRECTOR DE PROYECTO C	1	¢2.789.847
DIRECTOR DE PROYECTO D	1	¢2.016.916
DIRECTOR EJECUTIVO DE SEDE	20	¢3.764.866
EJECUTIVO DE VENTAS-CAT 26	17	¢1.512.646
EJECUTIVO DE VENTAS-CAT 28	2	¢1.825.118
ENFERMERA I (SIN SUBV)	28	¢2.225.689
ENFERMERA I (CON SUBV)	2	¢3.159.663
ENFERMERA II	1	¢1.988.290

ENFERMERA IV (CON SUBV)	3	€3.197.236
ENFERMERA IV (SIN SUBV)	10	€2.703.948
ENFERMERA V (SIN SUBV)	1	€2.282.068
ENFERMERA VI	1	€2.621.897
ESPEC. INVESTIGAC. Y DESARROLLO I	3	€1.382.616
ESPEC. INVESTIGAC. Y DESARROLLO III	13	€2.063.449
ESPECIALISTA EN AJUSTE	8	€1.535.681
ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN I	3	€1.377.105
ESPECIALISTA EN MECANICA	1	€980.932
ESPECIALISTA EN SELECCION DE RIESGOS I	2	€1.171.314
ESPECIALISTA EN SELECCION DE RIESGOS II	11	€1.489.388
ESPECIALISTA EN VALORACION I	1	€1.189.247
ESPECIALISTA EN VALORACION II	32	€1.484.764
ESPECIALISTA EN VALORACIÓN Y AJUSTE	2	€1.587.832
ESPECIALISTA EN VALORACION Y AJUSTE II	1	€1.838.053
EXPERTO FUNCIONAL SISTEMAS I	17	€1.581.722
FACILITADOR TECNICO EN SEGUROS	6	€1.537.351
FARMACEUTICO II	1	€2.765.498
FARMACEUTICO III	3	€3.795.924
GERENTE	1	€8.235.000
INSPECTOR EN SEGUROS	19	€1.470.360
INVESTIGADOR EN SEGUROS	3	€1.601.496
JEFE DE DEPARTAMENTO	29	€3.309.030
JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA	5	€3.816.320
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SEGUROS	5	€3.541.643
JEFE DE DIRECCION	9	€5.026.895
JEFE DE SUBDIRECCIÓN	8	€4.160.420
JORNAL 2	4	€345.411
LIDER DE NEGOCIO_cat.44	1	€5.478.451
LIDER DE SEGMENTOS	5	€3.239.064
MAESTRA EDUCACION PREESCOLAR	4	€1.641.424
MECANICO	1	€1.029.296
MEDICO ASIST. ESPEC. HASTA 28H	1	€1.783.941
MEDICO ASIST. ESPEC. HASTA 44H	1	€3.407.109
MEDICO ASIST. ESPEC. HASTA 48H	8	€4.071.928
MEDICO ASISTENTE HASTA 48H	8	€3.284.977
MEDICO AUDITOR	2	€4.378.293
MEDICO DIRECTOR	3	€4.599.683
MEDICO JEFE	3	€4.292.346
MEDICO JEFE DE REGION	4	€5.185.516
ODONTOLOGO II	1	€0
ODONTOLOGO III	1	€4.927.650
OFICIAL ADJUNTO DE CUMPLIMIENTO CORP	1	€2.825.194
OFICIAL DE SEGURIDAD	16	€1.245.039
OPERADOR OFICINA DE SEGURIDAD	7	€1.172.323
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	€5.355.771
PROF EN SEG-ACTUARIAL III	7	€2.383.020
PROF EN SEG-ACTUARIAL IV	2	€2.314.394

PROFESIONAL ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO	7	€1.375.860
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I	67	€1.381.553
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II	62	€2.128.097
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO III	10	€2.450.987
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO IV	5	€2.973.079
PROFESIONAL EN INFORMATICA I	27	€2.163.318
PROFESIONAL EN INFORMATICA II	14	€2.578.013
PROFESIONAL EN INFORMATICA III	22	€2.962.642
PROFESIONAL EN SEGUROS I	151	€1.653.620
PROFESIONAL EN SEGUROS II	65	€1.710.831
PROFESIONAL EN SEGUROS III	73	€2.301.957
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	2	€1.309.001
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	3	€2.189.655
PROFESIONAL SERVICIOS DE SALUD II	22	€2.041.044
PROFESIONAL SERVICIOS SALUD II (CON SUB)	2	€2.169.877
SECRETARIO DE ACTAS	1	€3.600.909
SI Actuario Auditor	1	€2.027.310
SI Analista Informático I	2	€792.170
SI Analista Informático II	1	€1.706.932
SI Asesor Ejecutivo c/ded.exc.	4	€3.483.731
SI Asesor Legal I	1	€1.191.140
SI Asesor Legal I -Ded.Exc	11	€1.480.269
SI Asistente Administrativo	42	€641.724
SI Asistente de Abogacía I	2	€747.606
SI Asistente de Auditoría Interna	1	€807.697
SI Asistente de cocina	5	€384.986
SI Asistente Educación Preescolar	1	€420.405
SI Asistente en Reaseguros	7	€642.169
SI Asistente en Seguros I	180	€511.243
SI Asistente en Seguros II	77	€594.009
SI Auditor I	2	€1.402.149
SI Auditor II	1	€1.766.655
SI Auxiliar Administrativo	22	€512.605
SI Auxiliar de Mantenimiento	29	€420.857
SI Auxiliar en Computación II	3	€691.122
SI Auxiliar en Computación III	3	€779.710
SI Auxiliar en Seguros	33	€439.197
SI Cocinero I	3	€400.386
SI Cocinero II	1	€420.405
SI Coord. de Seguridad	1	€638.336
SI Coord. Prof.en Seguros-Ded.Exc	2	€1.745.291
SI Coordinador Administrativo I	4	€807.891
SI Coordinador de Brigadas	1	€840.006
SI Coordinador en Seguros I	6	€808.357
SI Coordinador en Servicios Generales II	2	€690.423

SI_Director de Cumplimiento Normativo	1	€3.958.220
SI_Director de Proyecto D-Ded.Exc.	2	€1.744.407
SI_Director de Riesgos	1	€3.958.220
SI_Ejecutivo de Ventas-CAT 426	4	€1.034.633
SI_Espec. Investigac. y Desarrollo I	1	€943.495
SI_Especialista en Selec. de Riesgos I	1	€840.006
SI_Especialista en Valoración II	1	€943.495
SI_Experto Funcional Sistemas I	1	€950.321
SI_Farmacéutico II	1	€1.368.091
SI_Inspector en Seguros	1	€840.006
SI_Jefe de Departamento-Ded.Exc	2	€2.561.593
SI_Jefe de Inteligencia del Negocio-DE	1	€3.307.854
SI_Mecánico	1	€505.982
SI_Médico Asistente hasta 48 horas	4	€1.590.937
SI_Médico Asistente hasta 48h_L.9635	1	€1.270.372
SI_Oficial de Cumplimiento Corp-Ded Exc	1	€3.307.854
SI_Oficial de Seguridad	5	€408.020
SI_Oficinista I	26	€438.868
SI_Prof. Centro Acond. Físico	1	€943.495
SI_Prof. en Seg-Actuarial II	4	€1.191.140
SI_Prof. en Seg-Actuarial II - Ded.Exc	9	€1.501.032
SI_Prof. en Seg-Actuarial II-Audit.	1	€1.767.581
SI_Prof. Informática-Gestor de Riesgos-DE	1	€1.798.715
SI_Prof.en Seg-Actuarial IV c-dedic.	1	€1.992.929
SI_Profesional Admin. Especializado	3	€1.060.846
SI_Profesional Administrativo I	34	€959.016
SI_Profesional Administrativo I-Ded.Exc	5	€1.084.603
SI_Profesional Administrativo II	22	€1.196.497
SI_Profesional Administrativo II-Ded.Exc	6	€1.501.032
SI_Profesional Administrativo III	3	€1.415.704
SI_Profesional Administrativo IV-Ded.Exc	2	€1.992.929
SI_Profesional en Informática I	2	€1.016.729
SI_Profesional en Seguros I	9	€945.499
SI_Profesional en Seguros I-Ded.Exc	3	€1.085.129
SI_Profesional en Seguros II	3	€1.060.347
SI_Profesional en Seguros II-Ded.Exc	3	€1.207.385
SI_Profesional en Seguros III	1	€1.191.140
SI_Profesional en Seguros III-Ded. Exc.	9	€1.502.386
SI_Profesional Especializado (Museo)	2	€943.495
SI_Profesional Especializado II (Museo)	2	€1.191.140
SI_Subcoordinador de Brigadas	1	€638.336
SI_Subjefe de Dirección c/dedicación	2	€3.307.854
SI_Técnico Administrativo I	36	€749.062

SI Técnico Administrativo II	22	¢805.765
SI Técnico en Informática	2	¢719.734
SI Técnico en Seguros I	137	¢747.236
SI Técnico en Seguros II	9	¢845.895
SI Técnico en Seguros II Hasta 33 horas	1	¢555.292
SI Técnico en Servicios Generales	22	¢545.443
SUB GERENTE GENERAL	3	¢6.981.177
SUBAUDITOR	1	¢5.666.389
SUBDIRECTOR EJECUTIVO DE SEDE	21	¢3.111.623
SUBJEFE DE DEPARTAMENTO	9	¢2.498.038
SUBJEFE DE DEPARTAMENTO SEGUROS	7	¢2.892.749
SUBJEFE DE DIRECCION	14	¢4.204.336
SUBJEFE DE SUBDIRECCION	1	¢3.603.732
SUBJEFE DEPTO. EN OPERACIONES	2	¢3.262.797
SUBSECRETARIO DE ACTAS	1	¢3.367.727
SUPERVISOR DE SERVICIOS GENERALES	1	¢1.359.939
TECNICO ADMINISTRATIVO I	29	¢1.216.665
TECNICO ADMINISTRATIVO II	30	¢1.213.232
TECNICO EN INFORMATICA	16	¢1.587.532
TECNICO EN SEGUROS I	184	¢1.243.430
TECNICO EN SEGUROS II	7	¢1.228.361
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I C/PLUS	6	¢1.339.733
TECNICO EN SERVICIOS GENERALES	1	¢1.014.416
USUARIO EXPERTO SIAS	7	¢1.306.220
Total	2562	¢1.943.093

Fuente: Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

Como fue señalado, esta planilla se clasifica en cuatro niveles ocupacionales, a saber: ejecutivo, operativo, profesional y técnico, de los cuales, al mes de diciembre 2021, estuvo conformada por 2.562 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 52. INS – Cantidad de personas colaboradoras por nivel ocupacional al 31 de diciembre 2021

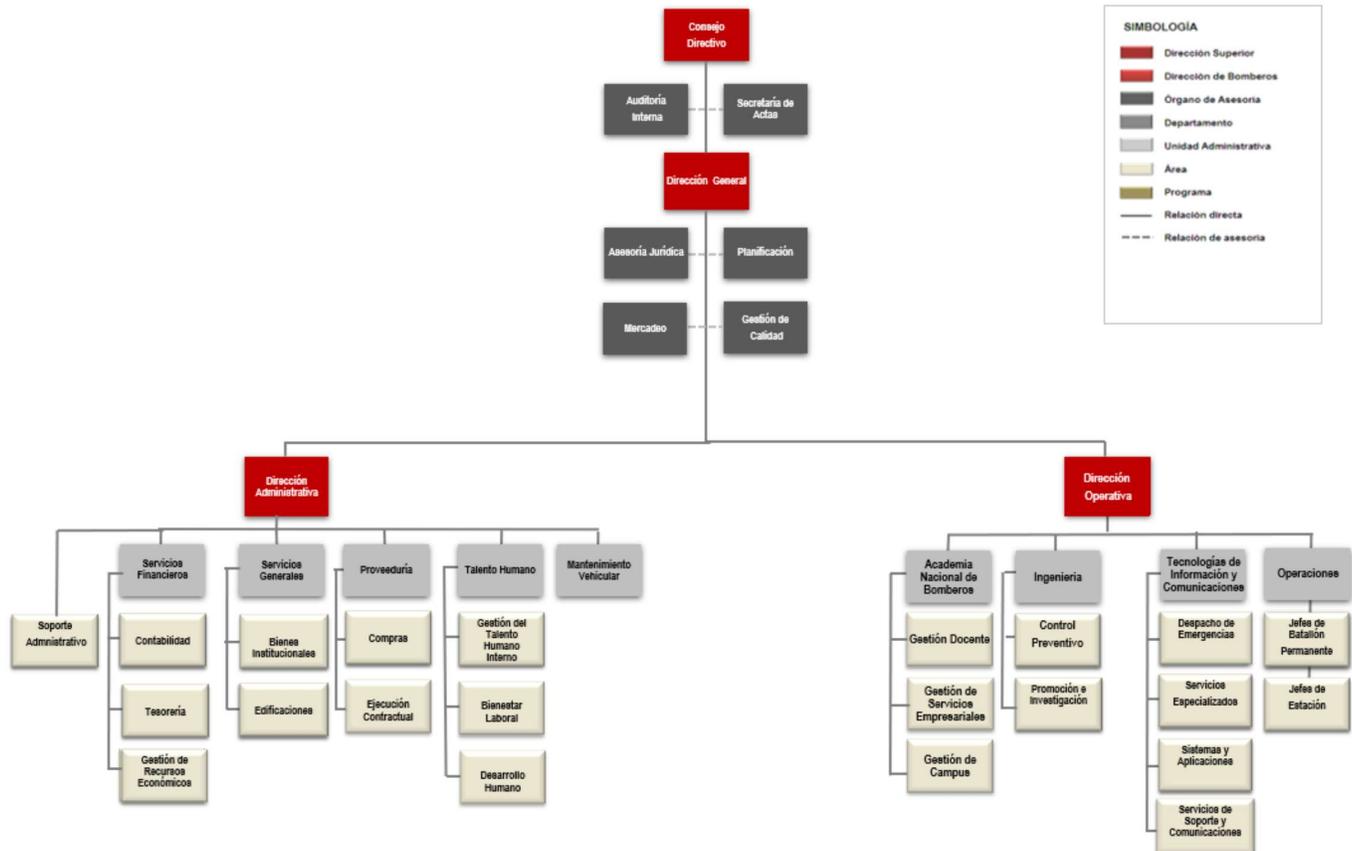
Nivel ocupacional	Cantidad de personas colaboradoras
Ejecutivo	188
Operativo	743
Profesional	1039
Técnico	592
Total de personas colaboradoras	2562

Fuente: Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Organigrama Institucional

Imagen 21. BCBCR – Organigrama



Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

2.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

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

- Acordar los presupuestos, modificaciones y su liquidación anual.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones de las autoridades de control o de carácter técnico que tengan competencia sobre el Cuerpo de Bomberos.
- 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**

La Dirección General es la dependencia administradora del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y está integrada por un Director y un equipo de colaboradores.

Además, la Dirección de Bomberos es la que propone ante el Consejo Directivo los objetivos estratégicos y los proyectos que la organización requiere, en su búsqueda permanente del mejoramiento.

- **Asesoría Jurídica**

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

- **Planificación**

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

- **Gestión de Calidad:**

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

- **Mercadeo**

El Área de Mercadeo se dedica a apoyar 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.

Gestionar convenios de patrocinios con empresas privadas y públicas para el desarrollo de las actividades masivas de Bomberos de Costa Rica.

Fungir 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**

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

- **Soporte Administrativo:**

Disminuir y unificar la carga de trabajo administrativo y operativo que actualmente tienen las estaciones de bomberos y las unidades administrativa, a través de la eficiencia y eficacia en el trámite de compras institucionales

- **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 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**

La 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.

Esta Oficina también dirige la labor de coordinación con las instituciones de apoyo, determinando la necesidad de su participación de acuerdo con las emergencias.

- **Jefatura de Operaciones**

El Departamento de Operaciones está 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**

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

Además, a través de esta Unidad, se establece el perfil académico para bomberos, se crea un sistema de información para mantener el control y la actualización de registros, se revisa y diseña el contenido de los cursos, bajo requerimientos técnicos internacionales, en la búsqueda del

fortalecimiento académico del personal operativo, técnico, administrativo y especializado, a la vez que se imparte capacitación de acuerdo con la creciente demanda institucional.

- **Ingeniería de Bomberos**

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

- **Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación**

Esta Unidad está integrada por seis áreas:

Mantenimiento y Monitoreo de Infraestructura Tecnológica: cumple con administrar y supervisar equipos y sistemas críticos de la red de datos, administrar el correo electrónico institucional, DNS, DHCP, ACTIVE DIRECTORY, MCAFEE SUITE, WEBSense entre otros, administrar y soportar bases de datos, respaldar la información de sistemas, BD, correo electrónico y servidor, así como administrar y monitorear los servicios de telecomunicaciones y telefonía.

Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información: se administran accesos y perfiles a los usuarios de los sistemas de información, el desarrollo de requerimientos de los sistemas: SIGAE, SICOE, SIABO, ERP, EVOLUTION, se implementan los requerimientos y nuevos sistemas adquiridos y/o desarrollados para la organización, capacita y da soporte telefónico a los usuarios en el uso de las aplicaciones desarrolladas y/o adquiridas, coordina las actividades y da seguimiento a los equipos de trabajo contratados para el desarrollo de las aplicaciones; también coordina los equipos de trabajo de pruebas de sistemas.

Mantenimiento y Monitoreo de la Infraestructura de Radiocomunicaciones: brinda mantenimiento de equipos de repetición de radiocomunicaciones (giras a puestos), de infraestructura de radiocomunicaciones (antenas, servidores, radios), mantenimiento y monitoreo de servicios de radiocomunicaciones, brinda análisis de campo y nuevas tecnologías para mejorar la cobertura de las radiocomunicaciones institucionales.

Soporte Técnico (TI, Radios, telefonía): brinda mantenimiento y soporte técnico a las necesidades de TI y Telefonía, realiza configuración de sistemas, instalación y actualizaciones, soporte remoto de averías de equipos ("logmein"), revisión y reparación de equipo de cómputo (servicios de taller) y de equipo de radio (servicios de taller), visita y reparación de atención de averías de equipos de radio móviles (visita en sitio).

Configuración y distribución de equipos: es responsable del inventario de equipos TI ubicado en todo el país, además realiza anualmente la configuración masiva de equipos de cómputo que se adquieren (YUMAS, Laptops, Mini Laptops, PC's) y brinda reporte de averías y cortes de los servicios de internet móviles (data cards y teléfonos celulares).

Oficina de Comunicaciones Operativas (OCO): se encarga de la recepción y gestión de las llamadas de auxilio de los ciudadanos; asimismo, gestiona el envío de recursos a la zona de la emergencia. También carga los datos de las emergencias en los sistemas informáticos de la organización.

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

A continuación, se detalla la cantidad de colaboradores con corte al 31 de diciembre 2021, por clase de puesto y grupo ocupacional

Tabla 53. BCBCR – Cantidad de personal y salario bruto por descripción del puesto 31 de diciembre 2021

Descripción del puesto	Cantidad personas colaboradoras	Salarios brutos
ANALISTA INFORMATICO I	6	€7.442.911
ANALISTA INFORMATICO II	8	€8.038.900
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	32	€18.297.328
AUDITOR	1	€3.177.968
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	6	€3.570.624
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	4	€3.249.791
AUXILIAR EN COMPUTACION III	4	€3.096.399
BOMBERO RASO	389	€289.988.404
BOMBERO-TECNICO EN RESCATE I	26	€28.456.122
CAPITAN DE BOMBEROS	18	€31.621.778
COORD. PREV. E INVEST. DE RIESGOS	3	€3.424.938
COORDINADOR ADMINISTRATIVO I	13	€12.718.577
COORDINADOR ADMINISTRATIVO II	12	€14.609.630
COORDINADOR EN PROVEEDURIA	1	€1.432.612
DESPACHADOR DE RECURSOS	7	€4.724.539
DIRECTOR ADMINISTRATIVO (CAT 041)	1	€4.483.351
DIRECTOR GENERAL	1	€5.452.775
DIRECTOR OPERATIVO	1	€3.126.311
ESPEC. PREVENCION E INVEST. RIESGOS	16	€14.887.332
ESPECIALISTA EN RADIOCOMUNICACION	5	€6.419.074
INSTRUCTOR DE BOMBEROS I	3	€2.719.495
INSTRUCTOR DE BOMBEROS II	3	€3.570.34
INSTRUCTOR DE BOMBEROS III	4	€4.987.244
INSTRUCTOR DE BOMBEROS IV	1	€1.257.382
JEFE DE OPERACIONES	1	€2.674.929
JEFE DE UNIDAD	8	€21.481.330
MAQUINISTA DE BOMBEROS	214	€218.022.860
MAYOR JEFE DE BATALLON	12	€26,393,710.03
MECANICO II	1	€909.152
MEDICO ASESOR	1	€3.191.212
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO I	44	€48.846.761
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO II	14	€22.995.707
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO III	2	€4.349.898
PROFESIONAL EN INFORMATICA I	7	€8.902.721

PROFESIONAL EN INFORMATICA II	1	¢1.554.409
PROFESIONAL EN INFORMATICA III	1	¢3.074.012
SARGENTO DE BOMBEROS	70	¢85.481.102
SUBTENIENTE DE BOMBEROS	59	¢75.817.553
SUBTENIENTE DE PARAMEDICOS	3	¢5.024.756
SUPERVISOR DE DESPACHOS	7	¢7.659.705
TECNICO ADMINISTRATIVO I	50	¢41.415.501
TECNICO ADMINISTRATIVO II	1	¢862.567
TENIENTE DE BOMBEROS	36	¢52.755.215
TENIENTE DE PARAMEDICOS	7	¢8.970.976
TOTAL	1104	¢1.121.138.099

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022 y correo del 25 de marzo 2022.

Así como, se brinda la distribución de ese personal por grupo ocupacional:

**Tabla 54. BCBCR – Cantidad de personal por grupo ocupacional
31 de diciembre de 2021**

Grupo Ocupacional	Cantidad de personas colaboradoras
Administrativos	68
Bomberos	835
Ejecutivo/Gerencial	4
Profesionales	69
Técnicos	128
Total	1104

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

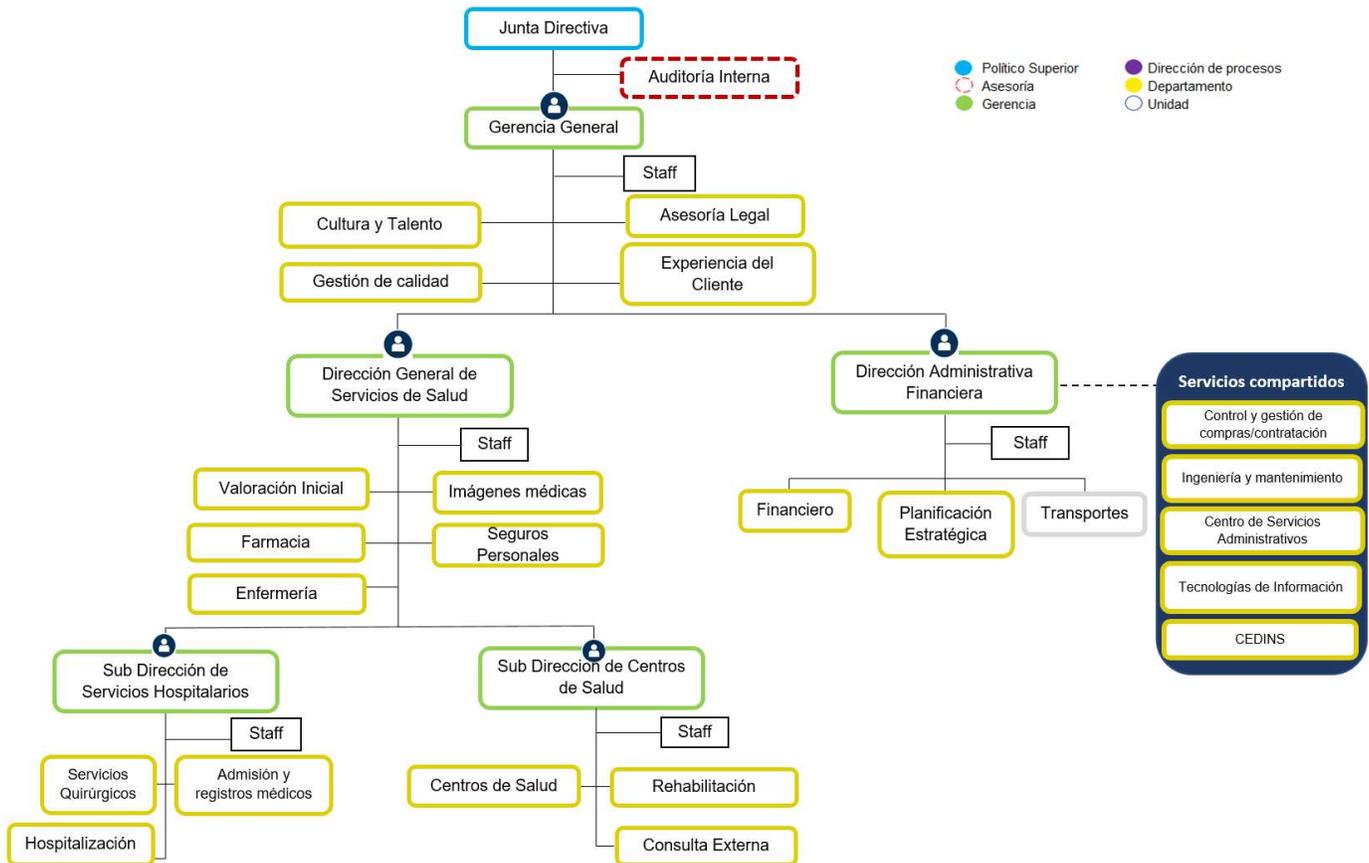
3. INS Red de Servicios de Salud S.A.

3.1. Organigrama Institucional

El organigrama de la RSS vigente está incluido en el Manual General de la Organización INS-Red de Servicios de Salud S.A. y se muestra en la siguiente imagen.

Cabe señalar que el mismo corresponde a una estructura organizacional matricial, en la que se definen cada una de las jerarquías formales. La Junta Directiva es la autoridad máxima dentro de dicha estructura, según se detalla la estructura organizacional vigente:

Imagen 22. INS-RSS – Organigrama



Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

3.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

- **Junta Directiva de INS-Red de Servicios de Salud:** Aprueba los planes estratégicos, operativos, políticas y similares para el adecuado funcionamiento de la Red de Servicios de Salud, velando por los intereses de la subsidiaria en apego al marco normativo del Grupo INS.

- **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 General de Servicios de Salud:** Planea, programa y dirige las actividades técnicas, científicas y administrativas de los servicios integrales de salud en toda la RSS, asegurando los indicadores de gestión, calidad y productividad.
- **Subdirección Servicios Hospitalarios:** Coordina 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.
- **Subdirección Centros de Salud:** Gestiona la prestación de servicios de salud integrales en el primer y segundo nivel de atención de la RSS, en forma continua y coordinada, asumiendo las responsabilidades administrativas y asistenciales; determinando las necesidades y niveles de atención, considerando la capacidad de resolución para las personas amparadas a los regímenes de Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor, así como a los beneficiarios de otras líneas de seguros que contemplan las prestaciones médicas; asimismo, el mantenimiento y fidelización de los clientes de la región, a través de estándares de calidad y calidez. De la misma forma, gestiona servicios ambulatorios presentes en el tercer nivel de atención, ubicados en el mismo por su nivel de complejidad, por ejemplo: especialidades médicas, clínicas interdisciplinarias, consulta externa, entre otros.
- **Dirección de Administración y Finanzas:** Brinda soporte en temas de gestión financiera, estratégica, transportes y sirve de enlace con los servicios compartidos de Casa Matriz asegurando la asignación de los recursos necesarios para apoyar la continuidad de la operación y los recursos financieros para el óptimo funcionamiento de la RSS.

3.3. 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 2021:

**Tabla 55. INS-RSS – Salario promedio por perfil por servicios ordinarios
31 de diciembre del 2021**

Clase de puesto	Cantidad de colaboradores	Promedio Salario Bruto
ASESOR LEGAL	1	₡ 2.470.601.04
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	153	₡425.905.52
ASISTENTE DE SERVICIOS DE SALUD	289	₡407.103.29
AUDITOR INTERNO	1	₡4.058.138.70
AUXILIAR DE BODEGA	2	₡339.686.65
AUXILIAR DE COCINA	40	₡356.771.88
AUXILIAR DE ENFERMERIA	102	₡499.290.41
AUXILIAR EN SERVICIOS GENERALES	1	₡345.215.54
BODEGUERO	2	₡369.314.96

COCINERO	3	¢402.135.90
COORDINADOR DE ESPECIALIDADES MEDICAS	1	¢4.480.329.74
COORDINADOR TECNICO DE PSICOLOGIA	1	¢2.016.329.59
DIRECTOR TRANSVERSAL MEDICO Y PROCESOS DE APOYO	1	¢4.613.986.87
ENFERMERO AUDITOR	1	¢1.564.261.64
ENFERMERO I	199	¢921.285.91
ENFERMERO II	44	¢1.049.617.95
ENFERMERO IV	18	¢1.241.373.76
ENFERMERO V	2	¢1.565.673.89
ENFERMERO VI	1	¢2.168.507.00
FARMACEUTICO I	41	¢1.468.094.84
FARMACEUTICO II	2	¢1.588.979.15
FARMACEUTICO IV	3	¢2.210.745.28
GERENTE GENERAL	1	¢6.057.000.00
JEFE DE COCINA	1	¢754.388.13
JEFE DE DIRECCION	1	¢3.759.493.14
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	4	¢2.470.601.04
MEDICO AUDITOR	1	¢2.271.337.31
MEDICO ESPECIALISTA	85	¢4.144.748.92
MEDICO GENERAL	150	¢1.631.416.39
MEDICO JEFE I-A	2	¢2.455.247.63
MEDICO JEFE II-A	1	¢3.977.661.92
MEDICO JEFE III-A / JORNADA SOBRE 44 HORAS	3	¢4.431.064.61
MEDICO JEFE III-B	5	¢4.482.121.31
NUTRICIONISTA II	11	¢835.268.83
NUTRICIONISTA IV	1	¢1.749.328.81
ODONTOLOGO II / SIN JORNADA SOBRE 44 HORAS	2	¢1.366.874.49
PROFESIONAL AUDITORIA II	1	¢1.419.310.08
PROFESIONAL AUDITORIA III	1	¢1.755.686.56
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD I	85	¢772.981.75
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD II	3	¢920.633.99
PROFESIONAL EN SERVICIOS DE SALUD III	1	¢1.096.490.25
PROFESIONAL I	29	¢920.633.99
PROFESIONAL II	26	¢1.260.076.52
PROFESIONAL III	19	¢1.558.500.46
PROFESIONAL IV	2	¢2.111.768.00
PSICOLOGO CLINICO	4	¢1.419.037.23
SECRETARIA EJECUTIVA	1	¢863.038.85
SI_PROFESIONAL AUDITORIA II	1	¢1.285.980.96
SUBJEFATURA MEDICA	3	¢2.192.740.45
TECNICO ADMINISTRATIVO	29	¢687.003.74
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD I	35	¢687.950.51
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD II	12	¢703.121.09
TECNICO EN SERVICIOS DE SALUD III	2	¢687.950.51
TECNICO MANTENIMIENTO	17	¢621.380.37
TECNICO OPERARIO	1	¢341.890.89
Total	1448	

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

4. INS Servicios S.A.

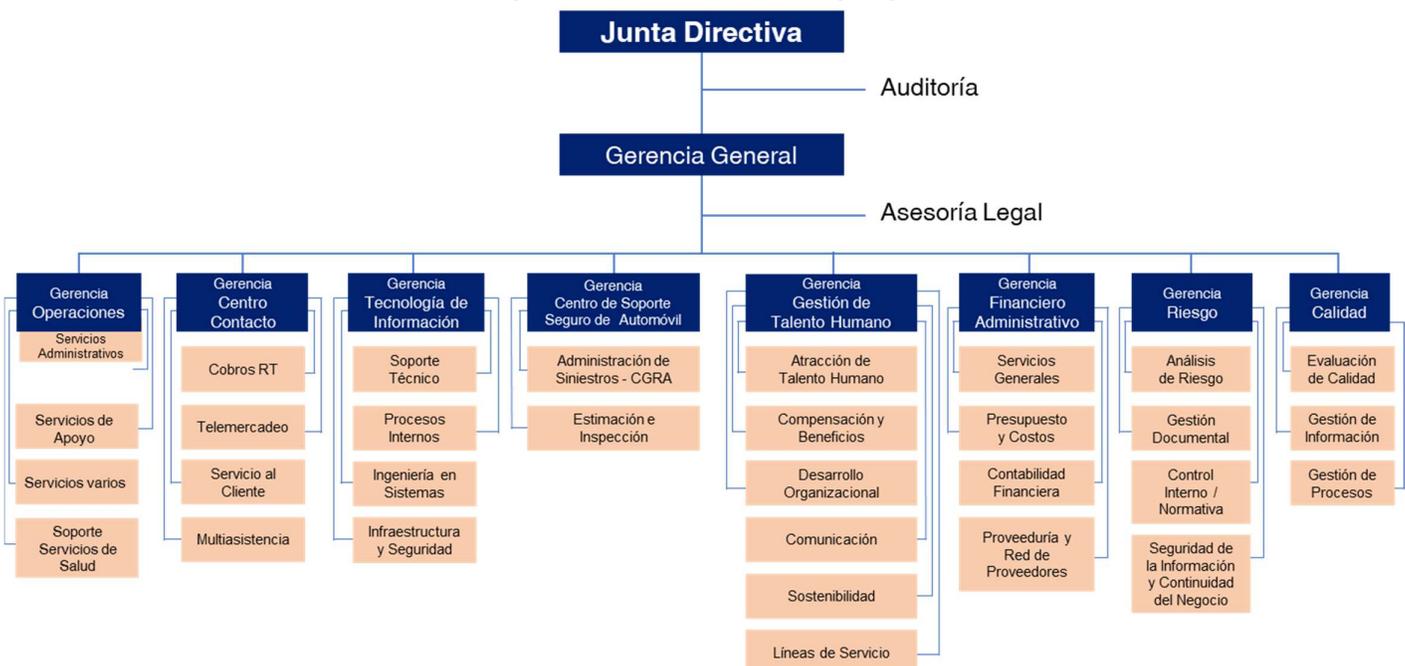
4.1. Organigrama Institucional

El órgano de máxima autoridad de INS Servicios S.A., es la Junta Directiva, que se encuentra constituida por cinco miembros uno de ellos 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 23. INS Servicios – Organigrama



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

4.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

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

- Gerencia General: Responsable de la formulación de políticas, estrategias, objetivos, metas y cursos alternativos de acción en el corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de los procesos sustantivos y de apoyo, con la finalidad de promover un desarrollo armonioso de las actividades tendientes a cumplir la visión, misión y modelo de negocios de INS Servicios S.A.
- Auditoría Interna: Dependencia adscrita a la Junta Directiva, encargada de la planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión y fiscalización de la organización.

- Departamento de Operaciones: Responsable de planificar, organizar y coordinar 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: Responsable de prestar 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: 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: Responsable de la prestación de los servicios al INS en el desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, infraestructura, monitoreo, entre otros. Adicionalmente, este departamento brinda servicios de TI a INS Servicios S.A., que incluyen los servicios de administración y desarrollo del portafolio de proyectos de TI y soporte técnico.
- Departamento de Gestión de Talento Humano: Responsable de promover el desarrollo de una gestión moderna de Talento Humano en apego a las mejores prácticas del mercado, permitiendo la atracción, desarrollo y retención de talento para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.
- Departamento de Riesgo y Control: Responsable del desarrollo y despliegue de las herramientas necesarias para la identificación y valoración de los riesgos institucionales, la elaboración de planes de continuidad y la gestión de protección de datos.
- Departamento de Calidad: 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: Responsable de la formulación, supervisión y evaluación del desarrollo de los procesos financieros administrativos. Tiene bajo su cargo las áreas de Presupuesto y Costos, Contabilidad Financiera, Facturación, Recuperación y Tesorería, así como la Proveeduría y los Servicios Generales.

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

Seguidamente se muestra la cantidad de colaboradores a diciembre de 2021, con la clasificación de plazas y salarios bruto promedio.

Tabla 56. INS Servicios – Cantidad de puestos, clasificación y salarios 2021

Unidad Organizacional	Cant. Personas Colaboradoras	Clasificación por Nivel					Salario Bruto ⁽¹⁾
		OP	ADM	TC	PF	EJ	
Asesoría Legal	3				3		₡5.323.052
Auditoría	11		4		6	1	₡15.030.893
Calidad	27		20		6	1	₡20.558.840
Centro de Contactos	219	172		29	17	1	₡107.725.649
Centro Soporte Seguro Automóviles	123	22		94	6	1	₡75.302.430
Financiero-Administrativo	22	5		12	4	1	₡21.310.071
Gerencia General	2		1			1	₡6.961.437
Operaciones	781	328		405	47	1	₡412.479.297
Riesgo	8		7			1	₡8.390.368
Tecnologías de Información	133	1	70		61	1	₡133.752.375
Gestión de Talento Humano	36	1	17		17	1	₡36.944.372
Total	1365						₡843.778.784

(1) Corresponde al salario de un mes

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Principales cambios

Durante el periodo 2021, los cambios significativos se dan en el Departamento de Centro de Contactos, debido a la gestión de cambio en la medición del Balance Score Card (BSC) a los colaboradores con pago variable de INS Servicios S.A., este tema fue conocido durante la sesión No.200 de la Junta Directiva del 25 de enero de 2021.

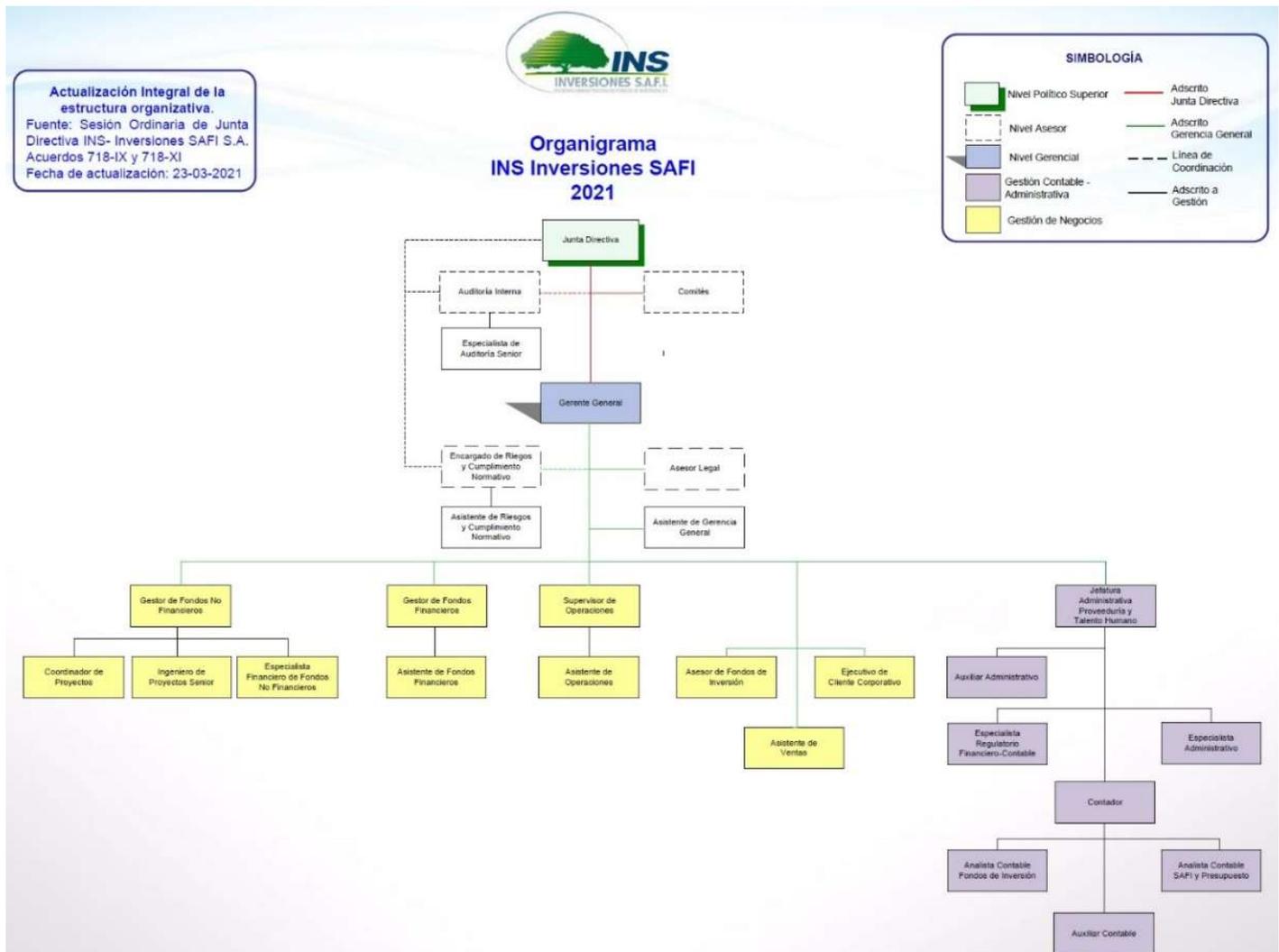
Para el Departamento de Centro de Contactos debido a temas de contratación y efectos comerciales ciertas plazas no pudieron ser renovadas y debieron ser disminuidas en resguardo del equilibrio financiero por efectos de la pandemia en el año 2020, sin embargo, con la recuperación económica, entre otros factores, fue necesario incluir personal de refuerzo para sostener el nivel de los servicios brindados.

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

5.1. Organigrama Institucional

El Organigrama Institucional actual fue aprobado en sesión No.718 de Junta Directiva de INS Inversiones SAFI S.A. el 23 de marzo del 2021, mismo que se puede apreciar en la siguiente imagen.

Imagen 24. INS SAFI – Organigrama



Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

5.2. Descripción de las diferentes áreas de trabajo

De conformidad con el organigrama expuesto, 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 Interna:** 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, Proveeduría y de Talento Humano:** Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades propias de dicha dependencia, buscando la correcta y eficaz ejecución de los objetivos, aumentando la competitividad, y calidad de los servicios que ofrece INS Inversiones.
- **Área de Contabilidad:** Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la gestión financiera del negocio, asegurando el uso adecuado de los recursos y dentro de los más elevados estándares de calidad.
- **Área de Operaciones:** Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operativa del negocio, en el tema de Fondos de Inversión, con el propósito de cumplir con la legislación y normativa vigente.
- **Área de Gestión para Fondos Financieros y No Financieros:** Realizar una labor de análisis, administración, control y seguimiento de todas las actividades relacionadas con los Fondos de Inversión Financieros y No Financieros de la organización.

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

Para el cierre del periodo 2021, INS Inversiones SAFI S.A., cuenta con 27 plazas aprobadas por la Junta Directiva, los cuales en el siguiente Tabla 6 se detallan los puestos vigentes en la estructura de la organización a diciembre del 2021, así como el rango de salario de cada clase de puesto.

**Tabla 57. INS SAFI – Resumen General de Relación de Puestos
A diciembre 2021**

Clase de puesto	Rango salarial
Operativo	De ₡300.000 a ₡730.000
Técnico - profesional	De ₡730.001 a ₡1.100.000
Profesional	De ₡1.100.001 a ₡3.100.000
Alta Gerencia	Más de ₡3.100.000

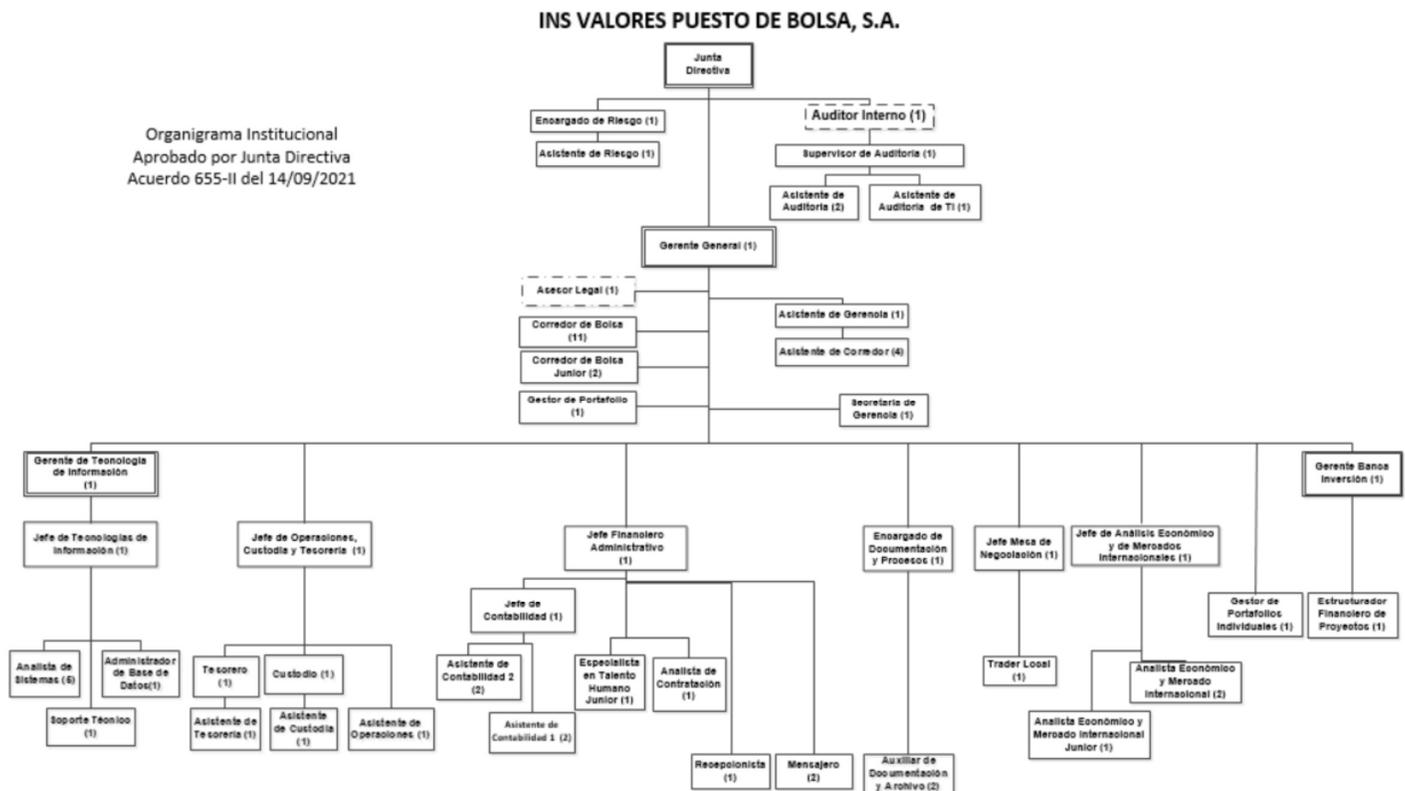
Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

6.1. Organigrama Institucional

El organigrama institucional vigente fue aprobado por la Junta Directiva de INS Valores Puesto de Bolsa, S.A., en Sesión No.655, acuerdo II del 14 de setiembre del 2021.

Imagen 25. INS Valores –Organigrama



Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

6.2 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 y 4 plazas inactivas.

La Junta Directiva de INS Valores es un Órgano independiente respecto a la Junta Directiva de Casa Matriz, la misma está conformada por cinco miembros y un fiscal.

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

Por su parte, el Departamento de Riesgo reporta orgánicamente a la Junta Directiva pero funcionalmente a la Gerencia General. Está conformado por el Encargado de Riesgo y un Asistente de Riesgo.

La Gerencia General le reporta a la Junta Directiva, la cual lidera la gestión estratégica, administrativa, operativa y de control de INS Valores con el apoyo de las gerencias de área, jefaturas o encargados de los diferentes departamentos de la empresa los cuales se mencionan a continuación.

Cabe indicar que el Gerente General tiene a su cargo de manera directa el Departamento de Correduría el cual lo conforman 10 corredores de bolsa y 4 asistentes de corredor.

1. Mesa de Negociación
2. Unidad de Análisis Económico y de Mercado Internacional.
3. Gestión de Portafolio de Inversión – Cartera Propia.
4. Gestión de Portafolios Individuales.
5. Banca de Inversión.
6. Operaciones, Tesorería y Custodia.
7. Apertura y mantenimiento de cuentas de clientes.
8. Área Financiera Administrativa (Contabilidad, Proveeduría, Talento Humano, Mensajería y área de Recepción).
9. Tecnología de Información.
10. Asesoría Legal.

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

INS Valores cuenta con un capital de recurso humano conformado por 64 colaboradores y 4 plazas inactivas. No hubo aumento en la cantidad de funcionarios fijos, sin embargo, hubo una contratación de un recurso temporal para efectos de cubrir la licencia por maternidad de una funcionaria que ocupa el puesto de Asistente de Contabilidad. Con respecto a la clasificación de puestos se dividen en 5 tipos: gerencial, jefatura, profesional, técnico y operativo. A continuación, se detalla la clasificación de puestos y el salario bruto promedio mensual.

Tabla 58. INS Valores – Clasificación de puestos y salarios 2021

Clasificación del puesto	Cantidad		Salario Promedio	
	Activo	Inactivo	Activo	Inactivo
Gerencial	4	0	₡4.269.639	₡0
Jefatura	8	1	₡2.148.121	₡1.595.808
Profesional	34	3	₡9.388.755	₡836.360
Técnico	10	0	₡784.741	₡0
Operativo	8	0	₡645.248	₡0
Total	64	4	₡17.236.504	₡2.432.168

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

D. METAS TRAZADAS**1. Instituto Nacional de Seguros**

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

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

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

1.1. Plan Nacional de Desarrollo

Se destaca la participación del Instituto Nacional de Seguros en el sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022, con tres intervenciones estratégicas:

Tabla 59. INS – Intervenciones estratégicas del INS

INTERVENCION ESTRATEGICA	OBJETIVO INTERVENCION ESTRATEGICA	INDICADOR DE LA INTERVENCION ESTRATEGICA
Aseguramiento de PYMES con pólizas de Riesgos del Trabajo, y de agricultores independientes y de Pymes agrícolas con pólizas del Seguro Agrícola	Aumentar el aseguramiento a las pequeñas y medianas empresas con protección al patrono y sus trabajadores a través del seguro de Riesgos del Trabajo, para minimizar el impacto de los accidentes laborales, así como el efecto en la calidad de vida y economía de estos.	Cantidad de pymes aseguradas con póliza de Riesgos del Trabajo al cierre de cada año.
	Incrementar el uso del seguro agrícola como mitigador de los efectos del cambio climático, a efecto de brindar apoyo a los agricultores independientes y Pymes Agrícolas.	Cantidad de pólizas de Seguro Agrícola emitidas para agricultores independientes y Pymes agrícolas.
Aseguramiento de viviendas de clase media con nuevas pólizas de Incendio	Incrementar el aseguramiento de protección a viviendas de clase media, a través de nuevas pólizas de Incendio, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida por la ocurrencia de eventuales siniestros.	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	Generar inversiones por medio de la colocación de títulos valores, cuya captación de recursos se destinen al impacto del bienestar económico y social del país.	Porcentaje de inversiones que generan impacto en el bienestar económico y social respecto a la cartera de Inversiones total del INS.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, correo del 20 de enero 2022.

Al respecto, se superó el 100% anual de los indicadores propuestos en las tres intervenciones estratégicas.

1.2. Planeación Estratégica

En concordancia con las mejores prácticas de planificación estratégica, se ha definido una metodología que establece las líneas estratégicas corporativas que direccionan las estrategias a desarrollar para cada una de las empresas que conforman el Grupo INS.

El INS realizó un proceso consultivo involucrando a la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia y líderes del Grupo INS en donde se definieron los principales objetivos que enmarcan el rumbo de la organización, dando como resultado el PEI para el periodo 2021-2024. Posteriormente, se actualizó la estrategia de mediano plazo por parte de los líderes responsables.

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

Para el desarrollo de la estrategia institucional se realizó un análisis del mercado PESTEL (Factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales), y un análisis interno de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la organización.

Una vez que la Junta Directiva aprueba la estrategia institucional, se realiza, con cada uno de los líderes involucrados, el despliegue de los objetivos, metas y acciones estratégicas de largo, mediano y corto plazo, necesarias para su cumplimiento. Asimismo, se define por parte de la Junta Directiva, la divulgación de la estrategia a los diferentes niveles de la institución y sus partes interesadas, mediante un plan de sensibilización y capacitación.

En la definición de la planificación estratégica de la organización, se consideró una metodología de “cascada” que va desde la planificación de largo plazo hasta la de corto plazo, ligada a la presupuestación, en la cual se integran los siguientes planes:

- **Plan Estratégico Institucional (PEI):** Establece las líneas estratégicas definidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización a largo plazo (cuatro años), en concordancia con su Misión, Visión y Valores.
- **Plan Estratégico Corporativo (PEC):** Establece las principales líneas de orden estratégico que direccionan las estrategias de las Subsidiarias del Grupo INS, en alineamiento con el Plan Estratégico Institucional. Cuenta con un plazo no mayor a cuatro años.
- **Plan Estratégico de Negocio (PEN):** Establecen las principales líneas de orden táctico que direccionan las estrategias de cada una de las instancias encargadas del negocio en el INS, en alineamiento con el Plan Estratégico Institucional. Cuenta con un plazo no mayor a cuatro años.
- **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 los responsables de los programas de ese plan.

Dichos planes operativizan los objetivos estratégicos que se evalúan en función de cuatro perspectivas, a saber:

- **Perspectiva Financiera:** Generar rentabilidad financiera creciente y sostenible que respalde a la sociedad costarricense mediante un portafolio adecuado de productos, servicios e inversiones, manteniendo un equilibrio entre la rentabilidad y participación de mercados, a través de un modelo de contención de gastos.
- **Perspectiva de Clientes:** Generar relaciones con los clientes mediante nuestra propuesta integral de productos y servicios, desarrollando educación en la prevención de riesgos y nuevos mercados.
- **Perspectiva de Procesos Internos:** Generar mejora continua, alineada con las mejores prácticas del sector, para garantizar una experiencia satisfactoria a los clientes cumpliendo con las normas establecidas.
- **Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:** Generar modelos sostenibles que potencialicen los recursos de la empresa en función de la satisfacción de la sociedad costarricense.

Las perspectivas se conjuntan dentro del modelo de gestión del Cuadro de Mando Integral, como herramienta de evaluación, en la cual se establecen metas, pesos e indicadores para cada objetivo estratégico establecidos. En forma trimestral, se brinda el seguimiento a los planes de acción de cada objetivo estratégico, para determinar el cumplimiento de la estrategia institucional y evitar desviaciones en el desempeño de la empresa.

De acuerdo con la última evaluación del Cuadro de Mando Integral para el año 2021 se obtuvo una calificación satisfactoria de un 99,6%, según detalle en la siguiente tabla:

Tabla 60. INS – Cumplimiento promedio de la estrategia

Perspectiva	Porcentaje Alcanzado
Financiera	99%
Clientes	100%
Procesos Internos	100%
Aprendizaje y Crecimiento	100%
Promedio	99,6%

Fuente: Subdirección de Planificación

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 mencionó de forma general.

Dicha norma dispone: *“Artículo 12.- Manejo de la información confidencial. (...) También, es confidencial la información, relacionada con cualquiera de las actividades del INS, calificada por este como secreto industrial, comercial o económico, cuando por motivos estratégicos, comerciales o de competencia no resulte conveniente su divulgación a terceros.”*

1.3. Plan Anual Operativo

A nivel Institucional, el promedio de cumplimiento del Plan Anual Operativo al 31 de diciembre 2021 fue del 97%, lo cual lo ubica en un nivel de “avance satisfactorio”, considerando el porcentaje de avance físico, alcanzado por los 35 subprogramas presupuestarios.

La ejecución presupuestaria en el cumplimiento de los objetivos, las metas y acciones alcanzó un 96% al 31 de diciembre 2021, considerándolo en una clasificación “Satisfactoria”.

Dichos resultados se destacan en la siguiente imagen:

Imagen 26. INS – Avance PAO-Presupuesto 2021

Al 31 de diciembre del 2021	
Ejecución del Plan Anual Operativo	Ejecución Presupuestaria
97%	96%

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, correo del 20 de enero 2022.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Plan Nacional de Desarrollo

Sobre la vinculación del Benemérito Cuerpo de Bomberos en el Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial / Planes Institucionales, se aclara lo siguiente:

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

Lo anterior, debido a que no está clasificado en ninguno de los sectores que componen el PND vigente.

2.2. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico 2019 – 2023 es el producto de un proceso participativo de las diferentes dependencias del Cuerpo de Bomberos, efectuado con el fin de priorizar las líneas de acción de la Administración, sustentando así las propuestas para el periodo de ejecución planteado.

Asimismo, fue fundamentado mediante la valoración y análisis de los diferentes estudios organizacionales, aplicados a los diferentes sectores que integran el Cuerpo de Bomberos.

Mediante el establecimiento de ejes estratégicos, se definieron objetivos y estrategias para cada uno, considerando aspectos internos y externos que tienen impacto en la organización.

Las propuestas construidas integran los ejes en los cuales se requiere la intervención, específicamente se han determinado los siguientes:

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 la necesidad 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.

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

Al respecto se consideraron las siguientes: Cohesión, Imagen, Resiliencia, Innovación, Sostenibilidad, Calidad, Integralidad, Equidad, Planificación y Tecnología.

La desagregación en metas de periodo, orientarán a la Administración en sus procesos de monitoreo, evaluación y control; para este efecto se dispuso de una herramienta llamada Cuadro

de Mando Integral, la cual orientará el proceso de ejecución del plan e integrará estrategias, metas e indicadores de cumplimiento los cuales son perfectibles en los planes de trabajo anuales del periodo.

2.3. Plan Anual Operativo

A continuación, se detalle el desglose de los resultados obtenidos en el II informe semestral de evaluación del Plan Anual Operativo 2021, así como el presupuesto ejecutado por subprograma.

Dirección General – Sub programa 01

El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General, el cual se encuentra conformado por cinco órganos de asesoría, los cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos de prevención.

En la siguiente tabla se detallan los resultados de la gestión física obtenidos en el periodo 2021, por cada una de los órganos de asesoría que conforman dicho sub programa:

Tabla 61. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección General 2021

SUB PROGRAMA 01: DIRECCIÓN GENERAL		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR META		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	100%	100%
Secretaría de Actas	100%	100%
Planificación	100%	100%
Asesoría Jurídica	100%	100%
Gestión de Calidad	100%	100%
Mercadeo	100%	99,50%
Promedio General	100%	99,92%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Dirección Administrativa – Sub programa 02

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

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

Tabla 62. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección Administrativa 2021

SUB PROGRAMA 02: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR META		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección Administrativa	100%	100%

Servicios Financieros	100%	97%
Proveeduría	100%	100%
Servicios Generales	100%	100%
Talento Humano	100%	99,69%
Mantenimiento Vehicular	100%	99%
Promedio General	100%	99,32%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Dirección Operativa– Sub programa 03

La Dirección Operativa del Cuerpo de Bomberos le corresponde el Sub programa 03, esta está conformada por dependencias como: Operaciones, Ingeniería, Academia Nacional de Bomberos, así como Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Los principales resultados de la gestión física obtenidos por estas dependencias en el periodo 2021, se detallan a continuación:

Tabla 63. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Dirección Operativa 2021

SUB PROGRAMA 03: DIRECCIÓN OPERATIVA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR META		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Operaciones	100%	96%
TIC	100%	100%
Ingeniería	100%	100%
Academia Nacional de Bomberos	100%	100%
Promedio General	100%	99%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Auditoría Interna – Sub programa 04

Tabla 64. BCBCR – Resultados de ejecución por meta- Auditoría Interna 2021

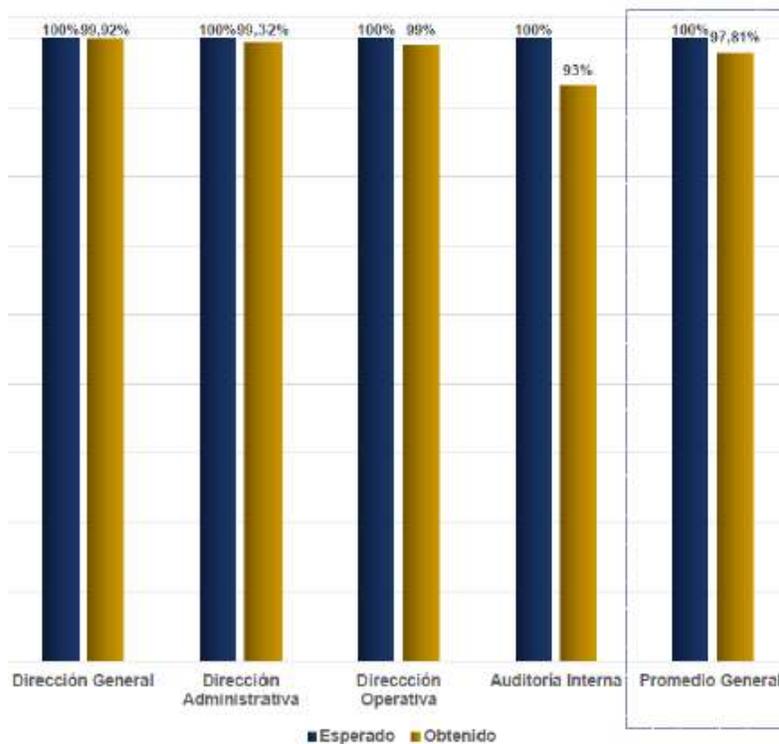
SUB PROGRAMA 04: AUDITORÍA INTERNA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR META		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Auditoría Interna	100%	93%
Promedio General	100%	93%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Consolidado General

Se muestra a continuación el gráfico que detallan el porcentaje de cumplimiento por subprograma y el promedio general de cumplimiento esperado versus el cumplimiento alcanzado para el periodo descrito, con la finalidad de conocer el cumplimiento general del Plan Anual Operativo 2021.

Imagen 27. BCBCR – Promedio de ejecución de la gestión física del PAO en los cuatro subprogramas



Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Presupuesto ejecutado al 31 de diciembre del 2021

En las siguientes tablas, se muestra el detalle de cada uno de los porcentajes específicos de cumplimiento por subprograma y objetivos, en relación con los resultados obtenidos a nivel de ejecución presupuestaria.

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 65. BCBCR – Resultados de ejecución presupuestaria por subprograma PAO 2021

Resultados de ejecución presupuestaria 2021			
Ejecución Presupuesto por Subprograma			
Subprograma	Presupuesto 2021		
	Definitivo*	Ejecutado*	% Ejecución por Objetivo
Subprograma 1 - Dirección General	166.141.137	146.681.856	88%
Subprograma 2 - Administrativo	44.567.128.081	43.275.831.113	97%
Subprograma 3 - Operativo	1.968.415.500	1.919.819.818	98%
Subprograma 4 - Auditoría	10.818.881	10.324.739	95%
Total	46.712.503.599	45.352.657.527	97%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Así como se brinda el detalle por Objetivo:

Tabla 66. BCBCR – Resultados de ejecución presupuestaria por objetivos PAO 2021

Ejecución Presupuesto por Objetivos			
Objetivo	Presupuesto definitivo	Ejecutado (**)	% Ejecución por Objetivo
27. Prevención	35.757.059.824	34.504.977.464	96%
28. Protección	10.944.624.894	10.837.355.323	99%
29. Auditoría	10.818.881	10.324.739	95%
Total	46.712.503.599	45.352.657.527	97%
Total	46.712.503.599	45.352.657.527	97%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Análisis de los datos presupuestarios 2021

De acuerdo con los datos aportados por la Unidad de Servicios Financieros, se puede observar que la ejecución presupuestaria correspondiente por subprograma y por objetivos específicos del PAO, permite inferir que el uso de los recursos se encuentra acorde con los requerimientos determinados, los cuales fueron previstos por la institución para el desarrollo de los procesos y proyectos planteados en el Plan Anual Operativo 2021.

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.

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

3.1. Plan Nacional de Desarrollo

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

3.2. Planes Estratégicos

Plan Estratégico Corporativo

Durante el 2021, se realizó la actualización del Plan Estratégico Corporativo (PEC) del Grupo INS, liderado por Casa Matriz. De acuerdo con las valoraciones realizadas desde la propuesta de valor de la RSS, se determinó que la institución aporta en tres objetivos estratégicos corporativos.

Para una adecuada gestión y seguimiento activo de los objetivos institucionales en un periodo de mediano plazo, se establecieron los indicadores y metas asociados a los objetivos estratégicos corporativos.

Como se muestra en la tabla posterior que contiene los porcentajes de cumplimiento por perspectiva, se tienen los resultados para el IV trimestre, donde se alcanzan las metas establecidas para los indicadores: OE.1 con 43,1 y -5.6, respectivamente y OE8, por su parte con 100% en ambos indicadores. En lo que respecta a OE.10, se tiene un 83,3% del 100% propuesto.

Plan Estratégico Institucional

Este plan entró en vigor en el año 2016, según acuerdo IV tomado en sesión 93 realizada el 24 de octubre de 2016. En 2020, se efectuó una revisión la cual prolonga su vigencia hasta el año 2021 por acuerdo VI, sesión de Junta Directiva N°144 del 5 de marzo de 2020. Posteriormente, en el 2021, se realizó la más reciente actualización con plazo de vigencia 2021-2024, aprobado en el acuerdo X, en la sesión 164 de la Junta Directiva de INS Red de Servicios de Salud S.A., el 25 de marzo.

La última actualización del PEI 2021-2024, procuró conservar la esencia de la planeación de periodos anteriores, pero incorporándole nuevos matices que impulsen la innovación y la sostenibilidad como medio para una prestación de servicios integrales, brindados con calidad y calidez, distinguiéndose por un modelo en red, por la especialización, la transversalidad y redituando en una experiencia positiva para los clientes.

Se destaca, que está claramente vinculado con la estrategia propuesta por el Instituto Nacional de Seguros para el periodo 2021-2024 y toma en consideración todos aquellos aspectos en que la Red como parte del grupo corporativo, debe aportar en pro de la competitividad, la generación de productos de alto impacto y su propósito de brindar prevención y protección a la sociedad costarricense.

Los objetivos estratégicos establecidos, constituyen los logros que se desean alcanzar en un plazo determinado, de manera que permitan cumplir con la misión y concretar la visión de la organización. Como se puede observar en la figura 2, se presenta el mapa estratégico institucional, el cual resume la totalidad de los elementos estratégicos institucionales.

Imagen 28. INS-RSS – Mapa Estratégica



Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

En busca de una gestión por resultados, requerida en la administración de recursos públicos, para cada objetivo estratégico se definieron los indicadores y metas anuales con tendencia plurianual para el periodo de vigencia, con el principal fin de que la institución logre el máximo cumplimiento posible de su estrategia y por tanto vea materializada su visión.

Según la evaluación al segundo semestre 2021, se obtuvo un resultado global de la planificación estratégica de la institución de un 92,99%, considerado una calificación positiva. Por su parte, para las cuatro perspectivas que componen el PEI, se obtuvieron calificaciones satisfactorias: Financiera (100,00%), Clientes (86,66%), Procesos (100,00%) y Aprendizaje y Crecimiento (88,33%).

Particularmente, en la perspectiva financiera, la rentabilidad, la relación pérdida versus capital y la recuperación, tres indicadores que se incluyen en la valoración, el cumplimiento de cada uno de estos incluso antes del tiempo establecido, lo cual contribuye al logro de los objetivos y motiva a la administración a replantear nuevos y más retos para los siguientes periodos.

En la perspectiva clientes, de los nueve indicadores que forman esta perspectiva, ocho obtuvieron una calificación relacionada satisfactoriamente con la meta establecida. Un objetivo no estaría alcanzando las metas propuestas para: tasa de infecciones asociadas a la atención en salud y estancia media, estos dos se pueden relacionar con el convenio CCSS-INS, ya que los casos atendidos fueron más complejos. Servicios y productos de impacto, así como calidad y calidez en la atención, se logran al 100% según lo establecido.

Pasando a la perspectiva procesos, el objetivo alcanza los valores de referencias propuestos para cada uno de sus indicadores. Por su parte, los objetivos Infraestructura se cumplen al atender todos los requerimientos solicitados.

3.3. Plan Anual Operativo

El Plan Anual Operativo (PAO), constituye la planificación a corto plazo, que busca la eficacia en la consecución de metas y la eficiencia en la ejecución de los recursos asociados, acorde con el compromiso de generar valor público.

A nivel global se tiene un resultado del plan para el segundo semestre 2021 de 92,77%, que según la rúbrica de avance esperado es satisfactorio (entre 80,00% y 100,00%), con una ejecución presupuestaria del 84,50%. Por su parte, el Programa Salud alcanzó como cumplimiento de la planificación un 96,79% y con respecto a los recursos económicos asignados a dicho programa; se ejecutaron un 88,42%, el Programa Administrativo obtuvo un 95,56% de avance según lo planificado y su ejecución presupuestaria fue de un 71,16%.

Alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), se obtuvieron los resultados dentro de los niveles esperados, con calificaciones por perspectivas por arriba del 80%, tal como se muestra:

Tabla 67. INS-RSS – Porcentajes de cumplimiento por perspectiva

Perspectiva	Porcentajes obtenidos
Financiera	97,62%
Clientes	96,89%
Procesos	83,13%
Aprendizaje	84,00%

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Aunado a lo anterior, se presentan las calificaciones obtenidas para cada uno de los objetivos estratégicos que componen las perspectivas antes expuestas. De este solo capital de información se encuentra en condición parcial, los demás objetivos alcanzan los niveles satisfactorios.

Imagen 29. INS-RSS – Porcentaje de cumplimiento por objetivo estratégico



Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

En los resultados por centro gestor, en este año, los 40 presentaron un cumplimiento satisfactorio, según su planificación anual.

4. INS Servicios S.A.

4.1. Plan Estratégico Institucional

En relación con las metas que la organización se ha planteado alcanzar en el próximo periodo 2022-2025, se ha estructurado un Plan Estratégico Institucional, el cual ha sido aprobado por la Junta Directiva de INS Servicios desde agosto de 2021 y fue ratificada en la sesión No.217 del 11 de enero de 2021.

Objetivos Estratégicos

- **Satisfacción del Cliente:** Generar valor al Grupo INS, a través de la prestación de servicios de calidad, que maximicen las ventajas competitivas y aseguren el cumplimiento de los niveles de servicio.
- **Talento Humano:** Crear una organización de alto desempeño a través de su talento humano como ventaja competitiva.
- **Excelencia Operativa:** Impulsar la excelencia, productividad y competitividad a través del mejoramiento de los procesos y el desarrollo de la tecnología.
- **Gestión de Riesgo:** Gestionar los riesgos y oportunidades para promover el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Finanzas:** Proporcionar al Grupo INS precios razonables por los servicios, que generen ventajas económicas y permitan mantener el equilibrio financiero de la organización.
- **Sostenibilidad:** Impulsar el desarrollo sostenible del negocio en sus tres dimensiones: económica, social y ambiental, impactando nuestra cadena de valor en beneficio de las partes interesadas clave.
- **Innovación:** Generar nuevas formas de agregar valor, a partir del descubrimiento de oportunidades, que mejoren la experiencia del cliente considerando sus necesidades presentes y tendencias futuras, así como la exploración del mercado.

Dentro del Plan Estratégico se define nuestro Modelo de Negocio, el cual presentamos a continuación:

Imagen 30. INS Servicios – Modelo de Negocios



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

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

5.1. Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo

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

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 2021, se procedió con la revisión de la estrategia empresarial de cara a los próximos años.

Producto de dicho análisis, se elaboró el PAO 2021 y el Plan Estratégico Institucional 2018-2021; 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, resulta importante 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 Inversiones 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.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

6.1. Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial

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

6.2. Plan Anual Operativo

El Plan Anual Operativo Institucional se fundamenta en los objetivos estratégicos corporativos del Grupo INS y los objetivos estratégicos de la Institución, los cuales se plasman en los principales objetivos operativos que se desarrollan mediante proyectos o gestiones liderados por personal clave de la empresa y bajo la dirección de la Gerencia General.

Los objetivos operativos que corresponden al periodo 2021 se citan a continuación:

1. Lograr la meta de rentabilidad.
2. Lograr la meta del margen financiero.
3. Lograr la meta del margen operativo.
4. Mantener un desempeño eficiente y eficaz de la operativa, control y la administración institucional con el presupuesto asignado.
5. Consolidar, integrar y diversificar el negocio de Banca de Inversión.
6. Colocar los productos que ofrece INS Inversiones.
7. Aumentar el volumen de clientes.
8. Potenciar clientes actuales.
9. Mantener actualizada la valoración de riesgo operativo de los procesos de INS Valores.
10. Mejorar la calidad del servicio al cliente externo.
11. Implementar el Código de Gobierno Corporativo de Grupo INS y vigilar el cumplimiento este.
12. Mantener la mejora continua de la calidad de la información que se envía a los clientes.
13. Abordar las oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos para eficientizarlos.
14. Implementar desarrollos tecnológicos orientados a la innovación y nuevos productos.
15. Automatizar Procesos.
16. Garantizar que la plataforma tecnológica brinde el servicio de calidad a la actividad que realiza INS Valores.
17. Proveer las herramientas tecnológicas para la modalidad de teletrabajo que permita a la empresa operar con eficiencia, eficacia y seguridad.
18. Formalizar un Sistema Integral de Gestión de Talento Humano.

E. COMPROMISOS**1. Instituto Nacional de Seguros****1.1. Créditos asumidos**

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

A diciembre 2021, se aprobaron un total de 145 créditos, por la suma de ¢6.699 millones, que se distribuyen en 143 (99%) a funcionarios del Grupo INS por ¢6.658 (99%) y 2 a Intermediarios de Seguros, en la siguiente tabla se muestra el detalle:

**Tabla 68. INS – Créditos aprobados 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

Cartera	Cantidad operaciones	%	Monto	%
Funcionarios	143	99%	6.658	99%
Intermediarios	2	1%	41	1%
Total	145	100%	6.699	100%

Fuente: Oficio G-00449-2022 del 02 de febrero 2022.

En la siguiente tabla se muestra el detalle de los créditos hipotecarios aprobados en el año 2021 por subprograma, como se aprecia el 62% del monto total colocado, es decir ¢4.132 millones, se destinó al subprograma de "Primera vivienda", seguido del subprograma "A partir de segunda vivienda" que representó el 29% (1.943), mientras que los subprogramas "Crédito personal con garantía hipotecaria" y el de "Intermediarios" alcanzaron en conjunto el 10%, para un total colocado de ¢582 millones y ¢41 millones respectivamente.

**Tabla 69. INS – Créditos aprobados 2021 por subprograma
(Montos expresados en millones de colones)**

Subprograma	Monto	%
Primera vivienda	4.132	62%
A partir de segunda vivienda	1.943	29%
Crédito personal con garantía hipotecaria	582	9%
Intermediarios	41	1%
Total	6.699	100%

Fuente: Oficio G-00449-2022 del 02 de febrero 2022

Finalmente, para el año 2021, el Instituto Nacional de Seguros, no necesitó utilizar ninguna figura de apalancamiento para su cartera de inversiones, ni ningún tipo crédito para implementar sus funciones.

1.2. Modificaciones salariales

Para el año 2021 no se aplicaron aumentos salariales a los trabajadores que se encuentran por Salario Único ni por Salario por Componente.

Se llevaron a cabo estudios de puestos que generaron modificaciones salariales y cuyo costo anual con contribuciones sociales se detallan de seguido:

Tabla 70. INS – Modificaciones salariales por componentes 2021

Semestre	Costo	Detalle
I	₡113.913.385	Revaloraciones de puestos aprobadas en Acta N°02-2021
I	₡45.591.939	Revaloraciones de puestos aprobadas en Acta N°03-2021
I	₡4.945.073	Subvaloración del puesto N°3235 (Acta N°02-2021)
I	₡206.385	Subvaloración del puesto N°0665 (Acta N°03-2021)
II	₡43.265.155	Revaloraciones de puestos aprobadas en Acta N°04-2021
II	₡20.978.779	Revaloraciones de puestos aprobadas en Acta N°05-2021
II	₡42.283.914	Revaloraciones de puestos aprobadas en Acta N°06-2021

Fuente: Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

Se llevaron a cabo estudios de puestos que promovieron un ahorro para la institución, y cuyo costo anual con contribuciones sociales se detallan de seguido:

Tabla 71. INS – Resumen de ahorros promovidos o generados por las revisiones

Rubro con Ahorro	Monto
Subvaloración del puesto N°3235 (Acta N°02-2021)	₡6.680.162
Subvaloración del puesto N°0665 (Acta N°03-2021)	₡278.799

Fuente: Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

Adicionalmente, se informa que no se recibieron procesos o demandas judiciales.

1.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

Los procesos de contratación administrativa fueron detallados en el apartado **B. Recursos financieros**.

Sobre el particular, se aclara que a nivel de Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC) se refleja un total de 1.028 procesos de contratación directa iniciados en el 2021, la Proveeduría Institucional tramitó un total de 554 procesos de contratación y se adjudicó en ese período un monto total colonizado al 31 de diciembre 2021 de ₡41.368.663.956, los procesos de contratación tramitados por el CEDINS y la RSS en dicho período fueron 616, cuya adjudicación asciende a un monto total colonizado de ₡2.719.448.262.00 los cuales obedecen a las Adquisiciones de Emergencia y fueron detallados previamente.

Es importante resaltar que el 95% de los procesos fueron gestionados mediante el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SICOP), siendo que los casos que se tramitaron de forma manual (5%), obedecieron a circunstancias en las cuales fue técnicamente imposible tramitarlos en dicha plataforma.

Asimismo, las instancias financieras gestionaron los siguientes contratos:

Inversiones

- 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 Directo "Servicios profesionales para constituirse como miembro externo para el Comité de Inversiones del Fondo de Pensiones de Bomberos".
- Contrato para la Emisión de Tarjeta Prepago de Marca Compartida INS-BNCR.

Crédito y Cobro

- 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.
- A21129E Contrato entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional de Costa Rica para la gestión de cobranza de primas y otros conceptos vía conectividad.
- A18100E Contrato entre el INS y Credomatic de Costa Rica SA, para el procesamiento de pagos de primas y otras obligaciones con Tarjetas American Express.
- A18082E Convenio para el procesamiento de pagos de primas y otras obligaciones con tarjetas de crédito y/o débito entre el Instituto Nacional de Seguros y Banco Nacional de Costa Rica.
- A18187E Contrato entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Costa Rica para la gestión de cobranza de primas y otros conceptos vía conectividad.
- A21079E Contrato entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco de Costa Rica para el servicio de recolección y trámite de depósitos especiales.
- A21078E Contrato entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco de Costa Rica para el servicio de preparación y envío de planillas de dinero.

Control y análisis

- Servicios Profesionales en Auditoría Financiera del Grupo INS.

Contabilidad

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

Contratos con INS Servicios

Inversiones

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

Crédito y Cobro

- Contrato para la prestación de servicios auxiliares de seguros para la gestión de facturación electrónica y gestión administrativa entre el Instituto Nacional de Seguros e INS Servicios S.A.
- Contratación Exceptuada N°2020pp-000035-0001000001 (E20035e) "Prestación de servicios de abogacía, servicios de subrogación y servicios auxiliares para el Departamento de Cobros, entre INS e INS Servicios.

- Contrato para la prestación del servicio de Cajeros entre el Instituto Nacional de Seguros e INS Servicios S.A.

Control y análisis

- Técnicos en contabilidad

1.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Por la vía judicial se tramitaron un total de 1.768 casos por la suma de ¢19.852 millones. Como se puede observar en el cuadro No. 5, la mayor proporción en monto se concentra en casos Diversos (Especiales), los cuales, a pesar de que en cantidad representan un 3,1% del total de la cartera, en monto se ubica en un 70,9%. La cartera de "Casos No Asegurados de Riesgos del Trabajo" representó el 48,8% de los casos tramitados y el 18,6% del monto de la cartera, seguida de la cartera de "Subrogación de Automóviles" con un 29,2% de los casos y el 4,2% del monto total cobrado.

**Tabla 72. INS – Casos tramitados por la vía judicial 2021
(Montos expresados en millones de colones)**

Cartera	Cantidad	%	Monto	%
Hipotecas	5	0,3%	163	0,8%
Casos No Asegurados Riesgos del Trabajo	862	48,8%	3.688	18,6%
Saldos de Prima Riesgos del Trabajo	328	18,6%	1.085	5,5%
Subrogación de Automóviles	517	29,2%	840	4,2%
Vales	1	0,1%	1	0,0%
Diversos	55	3,1%	14.075	70,9%
Total	1 768	100%	19.852	100%

Fuente: Oficio G-00449-2022 del 02 de febrero 2022.

La cartera de "Saldos de Primas de Riesgos del Trabajo" representa el 18,6% de los casos y el 5,5% del monto total cobrado. Por último, con participaciones inferiores al 1%, en cantidad y monto, se ubican las carteras de Hipotecas y Vales.

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

Tabla 73. INS – Procesos Judiciales

Período	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Seguros Obligatorios -	Cantidad de procesos judiciales nuevos - Área de Juicios -
2021	4400	127

Fuente: Dirección Jurídica (oficio DJUR-00450-2022 del 28/01/2022).

Adicionalmente, este despacho informa que no se recibieron recursos de amparo relacionados con el derecho de acceso a la información pública.

En cuanto a solicitudes de información pública en la Unidad de Asesoría Laboral de la Subdirección de Cultura y Talento no se recibe ninguna. Tampoco se ha atendido ningún recurso de amparo contra la jefatura o contra algún compañero relacionado con el derecho de acceso a la información.

1.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores

Se adjunta cuadro que contiene el detalle de viajes realizados por jercas institucionales al 31 de diciembre del 2021.

Tabla 74. INS – Viajes realizados

Nombre	Dependencia	Clase de puesto	País	Costo del viaje
Gabriel Pérez Salguera	Presidencia Ejecutiva	Presidente Ejecutivo	República Dominicana	€2.186.420
Luis Fernando Monge Salas	Gerencia	Gerente General	República Dominicana	€2.186.420
Carlos Sánchez Arias	Gerencia	Subgerencia Gerente General	República Dominicana	€2.186.420
Winnie Martínez Alvarado	Dirección de Reaseguros	Jefatura	República Dominicana	€2.649.410

Fuente: Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Créditos asumidos

Este rubro no aplica para el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

2.2. Modificaciones salariales

Producto de la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo INS-SICOB 2021-2024, se hace efectiva la homologación de la misma en julio 2021, esto por parte del Ministerio de Trabajo.

Dentro del texto de la misma, que detallaba una variación en la escala salariales a partir del 01 de diciembre de 2020.

Las categorías salariales afectas a la variación salarial corresponden a las clases de puestos de bomberos y aquellas categorías salariales correspondientes a puestos de jefaturas; esta última considerando las responsabilidades asociadas a las mismas. Asimismo, se suspende el reconocimiento de sobresueldos correspondientes a “plus jefatura”.

La actualización de las escalas salariales se hizo efectiva en el mes de setiembre 2021, considerando las modificaciones asociadas al proceso a nivel del sistema informático de nóminas.

A continuación, se facilitan las escalas salariales resultantes de las modificaciones salariales:

Tabla 75. BCBCR – Escala Salarial Régimen Tradicional

Sección Administrativa		Sección Bomberos		Sección Informática	
Categoría Salarial	Salario Actual	Categoría Salarial	Salario Actual	Categoría Salarial	Salario Actual
1	₡412.766	x	x	x	x
2	₡419.069	x	x	x	x
3	₡425.549	x	x	x	x
4	₡429.225	x	x	x	x
5	₡435.889	x	x	x	x
6	₡442.715	x	x	x	x
7	₡449.690	x	x	x	x
8	₡456.776	x	x	x	x
9	₡461.432	x	x	x	x
10	₡469.490	210	₡537.846	x	x
11	₡475.483	211	₡550.737	x	x
12	₡484.406	212	₡560.882	x	x
13	₡493.517	213	₡571.248	x	x
14	₡502.878	214	₡581.893	x	x
15	₡512.443	215	₡592.775	x	x
16	₡522.248	216	₡603.932	x	x
17	₡532.292	217	₡615.350	100	₡600.885
18	₡543.406	218	₡627.747	101	₡613.460

19	¢554.840	219	¢640.745	102	¢626.649
20	¢566.569	220	¢654.082	103	¢640.178
21	¢578.574	221	¢667.743	104	¢654.034
22	¢590.924	222	¢681.789	105	¢668.288
23	¢603.582	223	¢696.192	106	¢682.892
24	¢673.092	224	¢764.161	107	¢751.850
25	¢687.643	225	¢780.463	108	¢768.389
26	¢702.576	226	¢797.445	109	¢785.618
27	¢717.922	227	¢814.901	110	¢813.321
28	¢843.646	228	¢952.503	111	¢957.915
29	¢856.709	x	X	112	¢972.982
30	¢870.008	x	X	113	¢988.324
31	¢885.066	x	X	114	¢1.005.700
32	¢898.868	x	X	115	¢1.021.627
33	¢1.015.552	x	X	116	¢1.042.852
34	¢1.053.110	x	X	x	x
35	¢1.110.698	x	X	x	x
36	¢1.128.453	x	x	x	x
37	¢1.201.361	x	x	x	x
38	¢1.264.220	x	x	x	x
39	¢1.284.719	x	x	x	x
40	¢1.316.299	x	x	x	x
41	¢1.383.371	x	x	x	x
42	¢1.406.320	x	x	x	x
43	¢1.523.453	x	x	x	x
44	¢1.692.013	x	x	x	x
72	¢1.073.356	x	x	x	x
73	¢1.163.178	x	x	x	x
90	¢5.443.131	x	x	x	x
91	¢3.177.968	x	x	x	x

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Tabla 76. BCBCR – Escala Salarial Régimen Integral

Categoría salarial	Sección Administrativa			Sección Bomberos		Sección Informática			
	Salario	Salario con Dedicación Exclusiva	Salario con Prohibición	Categoría salarial	Salario	Categoría salarial	Salario	Salario con Dedicación Exclusiva	Salario con Prohibición
2	¢330.366								
3	¢343.241								
4	¢356.631								
5	¢370.056								
6	¢384.538								
7	¢403.365								
8	¢415.226			208	¢512.272				

9	¢431.515			210	¢519.274				
10	¢448.456			211	¢542.449				
11	¢466.074			212	¢568.198				
12	¢488.978			213	¢595.235				
13	¢513.027			214	¢623.559				
14	¢538.278			215	¢654.208				
15	¢564.792			216	¢685.107				
16	¢592.631			217	¢718.582				
17	¢621.613			218	¢753.343	100	¢553.198		
18	¢652.306			219	¢789.142	101	¢564.102		
19	¢684.534			220	¢827.766	102	¢580.785		
20	¢718.373			221	¢868.965	103	¢592.240		
21	¢753.904			222	¢910.164	104	¢615.360		
22	¢790.962			223	¢955.225	105	¢630.025		
23	¢830.135			224	¢1.011.874	106	¢686.030		
24	¢879.493	¢1.010.562	¢1.305.465	225	¢1.071.097	107	¢753.858		
25	¢931.813	¢1.065.791		226	¢1.134.183	108	¢820.758		
26	¢987.271	¢1.124.237		227	¢1.199.844	109	¢885.818		
27	¢1.046.058	¢1.186.092		228	¢1.271.942	110	¢964.867	¢1.124.031	¢1.482.150
28	¢1.108.371	¢1.395.772	¢1.642.116			111	¢1.051.030	¢1.378.425	¢1.659.050
29	¢1.174.424	¢1.466.397				112	¢1.144.948	¢1.477.616	
30	¢1.244.439	¢1.541.067				113	¢1.247.318	¢1.585.356	
31	¢1.318.655	¢1.620.553				114	¢1.358.901	¢1.703.021	
32	¢1.397.325	¢1.704.053				115	¢1.480.528	¢1.830.222	
33	¢1.536.307	¢1.883.875				116	¢1.613.100	¢1.968.473	
34	¢1.689.188	¢2.048.151	¢2.355.834						
35	¢1.790.089	¢2.169.208							
36	¢1.897.044	¢2.282.378							
37	¢2.010.417	¢2.421.268	¢2.773.427						
38	¢2.130.592	¢2.563.444							
39	¢2.257.978	¢2.698.004							
40	¢2.385.506	¢2.839.211							
41	¢2.624.057	¢3.101.237							
42	¢2.781.500	¢3.266.712							
43	¢2.948.390	¢3.474.599							
44	¢3.125.294	¢3.710.498							
45	¢3.312.811								

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

2.3. Procesos de contratación

A continuación se muestran los procesos de contratación publicados u adjudicados, llevados a cabo durante el 2021, lo cual incluye procesos que resultaron infructuosos, desiertos y sin efecto.

Tabla 77. BCBCR – Procesos de contratación 2021

Nro.	Tipo de procedimiento	Número SICOP	Descripción del contrato
1	Licitación Pública	2021LN-000001-0012800001	Servicio de análisis, documentación, desarrollo, puesta en marcha y transferencia de conocimientos de seis nuevos módulos del Sistema Financiero Administrativo Institucional
2	Licitación Pública	2021LN-000002-0012800001	Suministro, mantenimiento y reencauche de llantas para la flota vehicular, Según demanda
3	Licitación Pública	2021LN-000003-0012800001	Construcción e instalación de módulos de carrocería y sistema de bombeo para unidades de extinción de incendios
4	Licitación Pública	2021LN-000004-0012800001	Servicio de horas para la ejecución de pruebas de calidad en productos de software
5	Licitación Pública	2021LN-000005-0012800001	Construcción y acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos de Tortuguero
6	Licitación Pública	2021LN-000006-0012800001	Servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y monitoreo continuo de equipo crítico
7	Licitación Abreviada	2021LA-000001-0012800001	Vehículo cabina sencilla 4x4 para atención incendios forestales
8	Licitación Abreviada	2021LA-000002-0012800001	Mantenimiento preventivo y correctivo para Simuladores de Conducción. Sistema de Bombeo y Comando de Incidentes
9	Licitación Abreviada	2021LA-000003-0012800001	Compresores de aire para ARAC (Solución incluye rack de llenado y sistema de cascada)
10	Licitación Abreviada	2021LA-000004-0012800001	Repuestos y accesorios para equipo de radiocomunicación
11	Licitación Abreviada	2021LA-000005-0012800001	Herramientas para combate de incendios con aguas
12	Licitación Abreviada	2021LA-000006-0012800001	Herramientas de Apoyo en Emergencias
13	Licitación Abreviada	2021LA-000007-0012800001	Carretas cerradas tipo remolque con dos ejes
14	Licitación Abreviada	2021LA-000008-0012800001	Dispositivos para pruebas toxicológicas - Según demanda
15	Licitación Abreviada	2021LA-000009-0012800001	Cuerdas y herramientas de rescate
16	Licitación Abreviada	2021LA-000010-0012800001	Servicio de alquiler de sitios de repetición
17	Licitación Abreviada	2021LA-000011-0012800001	Equipo de Radiocomunicación
18	Licitación Abreviada	2021LA-000012-0012800001	Servicios profesionales en auditoría externa para sistemas de información

19	Licitación Abreviada	2021LA-000013-0012800001	Suscripciones de software para reuniones virtuales
20	Licitación Abreviada	2021LA-000014-0012800001	Suministro e instalación de grupos electrógenos
21	Licitación Abreviada	2021LA-000015-0012800001	Suministro e instalación de aires acondicionados
22	Licitación Abreviada	2021LA-000016-0012800001	Equipos de protección personal
23	Licitación Abreviada	2021LA-000017-0012800001	Aplicación de análisis de aceites de la flotilla vehicular - Según demanda
24	Licitación Abreviada	2021LA-000018-0012800001	Adquisición de Aceites y Lubricantes contra demanda para la flotilla vehicular - Según demanda
25	Licitación Abreviada	2021LA-000019-0012800001	Suscripción para el uso de un Sistema para el expediente médico
26	Licitación Abreviada	2021LA-000020-0012800001	Solución para el reemplazo de equipos de respaldo/almacenamiento y licenciamiento de software de respaldo
27	Licitación Abreviada	2021LA-000021-001280000001	Set frenos para flota vehicular - Según demanda
28	Licitación Abreviada	2021LA-000022-0012800001	Exámenes y valoraciones médicas especializadas para el personal - Según demanda
29	Licitación Abreviada	2021LA-000023-0012800001	Suministro e instalación de calentadores de agua solares
30	Licitación Abreviada	2021LA-000024-0012800001	Suministro e instalación de sistemas de alarma contra robo, incendio y CCTV
31	Licitación Abreviada	2021LA-000025-0012800001	Camiones de carga
32	Licitación Abreviada	2021LA-000026-0012800001	Vehículo 4x4 Suv- cuatro puertas
33	Licitación Abreviada	2021LA-000027-0012800001	Suscripción para el uso de un sistema de expediente médico
34	Licitación Abreviada	2021LA-000028-0012800001	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las Unidades de Potencia Ininterrumpida (UPS)
35	Licitación Abreviada	2021LA-000029-0012800001	Artículos para reconocimiento del personal y otros públicos
36	Licitación Abreviada	2021LA-000030-0012800001	Mantenimiento preventivo y correctivo de centrales telefónicas
37	Licitación Abreviada	2021LA-000031-0012800001	Remodelación y acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Pavas. bajo la modalidad llave en mano
38	Licitación Abreviada	2021LA-000032-0012800001	Construcción y Acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos en el Parque Nacional Isla del Coco

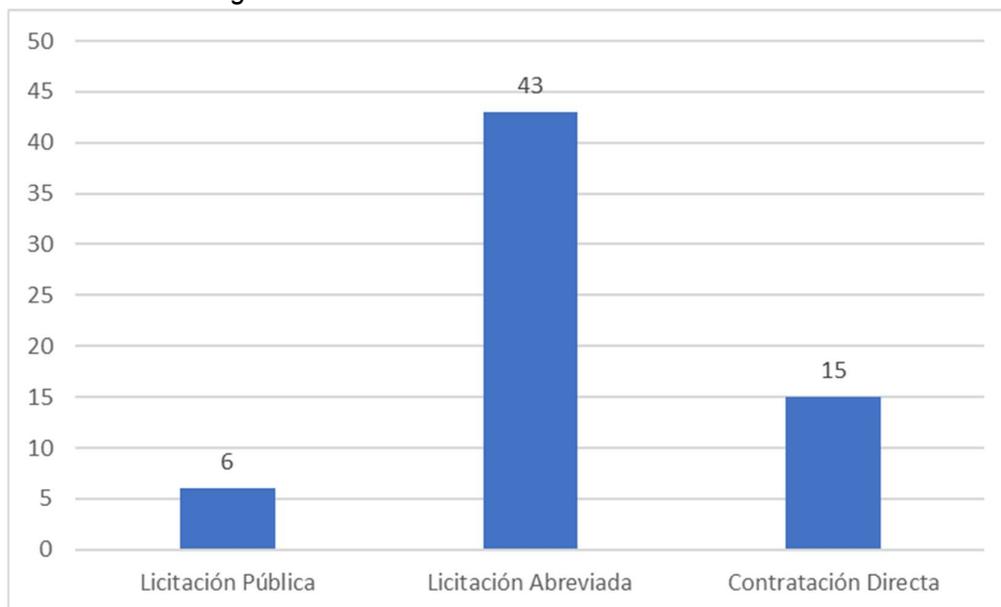
39	Licitación Abreviada	2021LA-000033-0012800001	Servicio de horas para soporte de software y hardware especializado
40	Licitación Abreviada	2021LA-000034-0012800001	Adquisición de llantas para la flotilla vehicular
41	Licitación Abreviada	2021LA-000035-0012800001	Servicio de Hospedaje y Mantenimiento del sitio web
42	Licitación Abreviada	2021LA-000036-0012800001	Construcción de pavimentos asfálticos en la Academia Nacional de Bomberos
43	Licitación Abreviada	2021LA-000037-0012800001	Servicio de horas para soporte de software y hardware especializado
44	Licitación Abreviada	2021LA-000038-0012800001	Servicio de alquiler de sitios de repetición
45	Licitación Abreviada	2021LA-000039-0012800001	Mantenimiento correctivo y preventivo de llantas para la flota vehicular
46	Licitación Abreviada	2021LA-000040-0012800001	Servicio de confección y suministro de banderas
47	Licitación Abreviada	2021LA-000041-0012800001	Suscripción para el uso de un sistema para la administración de un Centro Académico
48	Licitación Abreviada	2021LA-000042-0012800001	Herramientas para evaluaciones psicométricas
49	Licitación Abreviada	2021LA-000043-0012800001	Construcción y Acondicionamiento bajo la modalidad llave en mano de la Estación de Bomberos en el Parque Nacional Isla del Coco
50	Contratación Directa	2021CD-000001-0012800001	Servicio de arrendamiento de espacios físicos para la instalación de equipo de radiocomunicación del Cuerpo de Bomberos
51	Contratación Directa	2021CD-000002-0012800001	Adquisición de repuestos, accesorios y materiales para equipo de cómputo
52	Contratación Directa	2021CD-000003-0012800001	Equipos especializados de combustión interna
53	Contratación Directa	2021CD-000004-0012800001	Renovación del servicio de soporte técnico y garantía del fabricante para licencias y equipos marca ORACLE
54	Contratación Directa	2021CD-000005-0012800001	Equipos deportivos para el Programa de acondicionamiento físico
55	Contratación Directa	2021CD-000006-0012800001	Equipos especializados para utilizar en investigación de incendios y análisis de indicios
56	Contratación Directa	2021CD-000007-0012800001	Esquemas de inmunización para el personal
57	Contratación Directa	2021CD-000008-0012800001	Servicio de soporte técnico y garantía del fabricante para licencias y equipos marca ORACLE
58	Contratación Directa	2021CD-000009-0012800001	Equipos de rescate

59	Contratación Directa	2021CD-000010-0012800001	Servicio de administración de plataforma de monitoreo de hardware/software y monitoreo de componentes públicos de la plataforma informática
60	Contratación Directa	2021CD-000011-0012800001	Servicio de Soporte y Mantenimiento para el Módulo de Facturación
61	Contratación Directa	2021CD-000012-0012800001	Servicio de Soporte y Mantenimiento para el Módulo de Facturación
62	Contratación Directa	2021CD-000013-0012800001	Herramientas de Apoyo en Emergencias
63	Contratación Directa	2021CD-000014-0012800001	Adquisición de terreno en Santo Domingo de Heredia
64	Contratación Directa	2021CD-000015-0012800001	Adquisición de terreno en Santo Domingo de Heredia

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Sobre el particular, el detalle de estas contrataciones fue distribuido de la siguiente manera:

Imagen 31. BCBCR – Procesos de Contratación 2021



Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

2.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

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

Tabla 78. BCBCR – Procesos de Tránsito Activos

Demandante	No. Expediente	Naturaleza de la demanda	Estado Actual
Abarca Jimenez Oscar	18-001807-0173-LA	Despido	Señalamiento a Audiencia para el 25/08/2022
Alvarado Delgado Bernal	18-002136-0173-LA	Despido	Señalamiento a Audiencia para el 25/05/2022
Alvarez Terminio Max Andrés	18-000171-0166-LA-3	Reclamo Laboral	En Recurso de Casación
Araya Granados Kemblin del Carmen	21-000635-0166-LA	Reclamo Laboral	Espera de señalamiento
Arata Morales Filomena de Jesús	21-000110-0942-LA		Espera de señalamiento
Azofeifa Ruiz Mauricio José	20-000801-0679-LA	Reclamo Laboral	Señalamiento a Audiencia para el 16/11/2022
Badilla Rodriguez Mariela	18-002411-0166-LA	Despido	En Recurso de Casación
Calderón Mora Yorleny	15-001339-1178-LA-4	Despido	Suspendido por una acción de constitucionalidad contra una jurisprudencia relacionada al caso
Cantillo Abreu Pedro	20-000142-0942-LA-6	Despido	En espera a nuevo señalamiento
Castillo Quesada Freisy Idanuel	21-000111-0166-LA	Reclamo Laboral	Señalamiento a Audiencia para el 21/01/2022
Chavarría Centeno Karla	20-000243-0166-LA-0	Acoso Laboral	Espera de Sentencia
Contreras Gutierrez Michael	19-000333-0942-LA-6	Reclamo Laboral	Espera de señalamiento
Contreras Gutierrez Michael	21-001270-0166-LA	Reclamo Laboral	Espera de señalamiento
Estrada Arce Allan, Ortiz Néstor, Soto Eduardo, Soto Oscar Mario, Badilla Rafael, González Edwin, Umaña Victor	17-001270-0166-LA	Reclamo Laboral	En espera a nuevo señalamiento
Madrigal Palomo Andrés	11-000700-1178-LA-8	Reclamo Laboral	En Recurso de Casación
Perez Canales Steven	18-002188-0166-LA-2	Despido	Recurso de casación
Retana Solera Cidar Mauricio	20-000141-0942-LA-6	Despido	En espera a nuevo señalamiento
Rodríguez Fabián Gerardo	19-001720-0173-LA	Despido	En espera a nuevo señalamiento
Rosales Escalante Juan Carlos	17-007330-1027-CA	Despido	Señalada audiencia 15/02/2022

Saborío Benavides Jacinto	18-002498-0173-LA-7	Reclamo Laboral	En Recurso de Casación
Soto Gómez Eduardo	18-000753-0166-LA-1	Reclamo Laboral	Señalamiento a Audiencia para el 09/02/2021

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Procesos de Tránsito Activos

Es necesario mencionar que la duración promedio de un proceso de tránsito no supera los doce meses, salvo alguna particularidad en el caso. Es por esa razón que en la siguiente tabla se detalla la totalidad de procesos activos y a la vez, se aclara cuántos de ellos fueron incorporados en el primer semestre del año.

Tabla 79. CBCR – Procesos de Tránsito Activos

Período	Cantidad de procesos activos	Cantidad de procesos iniciados en el primer semestre
2021	81	45

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Procesos de Tránsito Finalizados

Un proceso de tránsito puede finalizar con cualquiera de estas sentencias: condenatoria, absolutoria y sobreseimientos. La primera hace referencia cuando el juez encargado del proceso señala como responsable del accidente al funcionario del Cuerpo de Bomberos y en consecuencia se ordena el pago de los daños al afectado y a su vez el pago de una multa.

La segunda hace mención al dictado de una sentencia a favor del funcionario de Bomberos, liberándolo así de toda responsabilidad generada del accidente. Finalmente, un sobreseimiento hace mención a una resolución dictada por el juez donde se autoriza el acuerdo extrajudicial propuesto por los propietarios y conductores de los vehículos involucrados, a fin de evitar que el proceso llegue a su última etapa y poder así, conciliar los términos que beneficien a ambas partes. Por otro lado, puede que no se emita ninguna sentencia o resolución por la falta de interés de una de las partes y se ordene entonces el archivo definitivo del expediente.

En razón de lo anterior, en la siguiente tabla se puede observar el total de procesos de tránsito finalizados a lo largo del semestre, los cuales suman 81. Asimismo, la cantidad según el tipo de sentencia dictada por los juzgados correspondientes:

Tabla 80. CBCR – Procesos de Tránsito Finalizados

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	3
Absolutorias	72
Sobreseimientos	5
Archivados	1
Total	81

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

Actualmente se encuentran activos veintiséis procesos judiciales, la mayoría de ellos de tipo ordinario laboral. Además, la causa común que generó dichos procedimientos se debe a reclamos o despidos laborales.

Es necesario indicar que, por la naturaleza de los procesos, resulta ilusorio adelantar la probabilidad de resultados. Sin embargo, para todos los casos, esta Asesoría se encuentra defendiendo todos los litigios de manera enérgica, acorde a los intereses institucionales.

2.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores

Durante el año 2021, no se tramitaron viajes a jercas institucionales y/o directores.

3. INS Red de Servicios de Salud S.A

3.1. Créditos asumidos

La Red de Servicios de Salud no registra en sus estados financieros cuentas relacionadas con pasivos por compromisos ni financiamientos de naturaleza operativa o financiera.

3.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el año 2021, no se aplicaron incrementos salariales en la Red. Con respecto a las subvaloraciones y revaloraciones, se presenta el detalle de estos realizados durante el año 2021. Lo anterior en total refleja una diferencia que asciende a un ahorro estimado de ₡58.089.595.54. entre el monto de modificaciones salariales por subvaloraciones menos los que corresponde a revaloraciones.

A continuación se muestran las revaloraciones realizadas en el período:

Tabla 81. INS-RSS – Revaloraciones 2021

Plaza en estudio	Perfil anterior	Nuevo perfil	Diferencia mensual con contribuciones sociales	Diferencia anual con contribuciones sociales	Detalle
0053	Técnico Mantenimiento	Profesional II	₡942.876.35	₡11.314.516.19	Análisis integral de puestos del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
0058	Asistente Administrativo - C	Técnico Mantenimiento	₡210.974.25	₡2.531.691.03	
0818	Técnico Operario	Técnico Mantenimiento	₡393.542.83	₡4.722.513.97	
1508	Asistente Administrativo	Profesional en Servicios de Salud I	₡510.105.60	₡6.121.267.20	Análisis de las plazas creadas en Acuerdo II. Sesión No. 134 del 03 de setiembre del 2019 para atender las necesidades de recurso humano en el Centro de Salud Regional de Ciudad Quesada, por motivo del proyecto de ampliación de infraestructura y servicios.
			₡2.057.499.03	₡24.689.988.40	

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Así como las subvaloraciones que fueron realizadas en el período:

Tabla 82. INS-RSS – Subvaloraciones 2021

Plaza en estudio	Perfil anterior	Nuevo perfil	Diferencia mensual con contribuciones sociales	Diferencia anual con contribuciones sociales	Detalle
0042	Jefe de Departamento Administrativo - A	Profesional II	- $\text{C}\$2.192.090.20$	- $\text{C}\$26.305.082.35$	Mediante oficio RSS-TH-01067-2020 del 02 de octubre del 2020, se informa el traslado de la plaza No.0042 de la Dirección de Administración y Finanzas al Departamento de Inteligencia Estratégica, lo que conlleva un cambio sustancial de las funciones.
0960	Farmacéutico V	Farmacéutico IV	- $\text{C}\$3.869.093.20$	- $\text{C}\$46.429.118.36$	En oficio RSS-TH-00552-2020, se comunica el traslado de la plaza No. 0960 de la Gestoría del Proceso Transversal de Farmacia a la Jefatura de Farmacia de Servicios Hospitalarios, lo que conlleva un cambio sustancial de las funciones.
1504	Médico General	Profesional en Servicios de Salud I	- $\text{C}\$837.115.27$	- $\text{C}\$10.045.383.23$	Análisis de las plazas creadas en Acuerdo II, Sesión No. 134 del 03 de setiembre del 2019 para atender las necesidades de recurso humano en el Centro de Salud Regional de Ciudad Quesada, por motivo del proyecto de ampliación de infraestructura y servicios.
			-$\text{C}\\$6.898.298.66$	-$\text{C}\\$82.779.583.94$	

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

3.3. Procesos de contratación iniciados u adjudicados

De acuerdo con los procedimientos y flujos de trabajo vigentes, el Departamento de Control y Gestión de Compras INS en coordinación con el Departamento de Adquisiciones, canaliza con el Departamento de Proveeduría INS los requerimientos de bienes y servicios que requiere la Red de Servicios de Salud para brindar los servicios auxiliares médicos según el contrato suscrito entre las partes con número de Expediente 2020PP-000033-0001000001 de fecha 31 de agosto de 2020. Lo anterior, según fue instruido por Gerencia General del INS mediante oficio G-02447-2019 del 13 de junio 2019.

Así, mediante el Departamento de Adquisiciones de la Red de Servicios de Salud, se canalizan los procesos de compra con presupuesto de la Dirección de Seguros Obligatorios (DSO); siendo esa Dirección la unidad usuaria de los mismos y la que dota del contenido presupuestario para atender las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

Al cierre de diciembre 2021, y de acuerdo con el Plan Anual de compras formulado para el 2021, la Unidad de Adquisiciones de la RSS realizó un total de 43 procesos de contratación según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 83. INS-RSS – Procesos de contratación

Estado	Cantidad	Porcentaje
Adjudicados / Finalizados	17	40%
Desestimados	9	20%
En trámite	12	28%
Infructuosos	5	12%
Total	43	100%

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Asimismo, se logró la ejecución del 84% del presupuesto final asignado por la Dirección de Seguros Obligatorios para dotar a INS-Red de bienes y servicios.

Tabla 84. INS-RSS – Reporte de ejecución del presupuesto 2021

Subprograma 2021	
Presupuesto actualizado	¢314.452.667.27
Gastado	¢263.038.393.89
Comprometido	¢30.648.469.55
Disponible	¢20.765.803
Porcentaje de ejecución	84%

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Adicionalmente, se analizaron 38 requerimientos extraordinarios que el INS debió suplir a la RSS para que ésta brinde el servicio. Estos requerimientos fueron analizados en el equipo de Planificación de Compras de INS-Red durante el 2021. Los costos asociados a los requerimientos extraordinarios solicitados ascienden a 1.724.943.219 de colones, montos que se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 85. INS-RSS – Requerimientos extraordinarios para suplir 2021

Estado	Cantidad	Costos	Porcentaje
Aprobado siniestro	5	¢931.360.918.60	53,99%
Aprobado sin refuerzo presupuestario	7	¢312.770.142.66	18,13%
Aprobado con refuerzo presupuestario	23	¢319.114.165.06	18,50%
Desestimado por la UU	3	¢161.697.992.76	9,37%
Total	38	100%	100%

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

Tomando como base la información anterior, se puede indicar que al aprobar requerimientos con recursos propios (readecuación, recursos de otros departamentos) o bien debido a la desestimación o la no aprobación del requerimiento, la Institución obtuvo un ahorro de ₡474.468.135.42. es decir, un 27,51% del total de costos asociados a los requerimientos extraordinarios.

De igual forma, se mantiene que un 27,51% de los costos asociados a los requerimientos extraordinarios vistos por el Equipo de Planificación de Compras INS-RSS corresponden a un ahorro para la Institución, por lo que se considera un logro como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 86. INS-RSS – Requerimientos extraordinarios para suplir 2021

Total de costos		
Monto siniestro (Aprobado siniestro)	₡931.360.918.60	53,99%
Monto de gasto (aprobado con refuerzo presupuestario)	₡319.114.165.06	18,50%
Monto de ahorro aprobado (aprobado sin refuerzo presupuestario, desestimado, no aprobado)	₡474.468.135.08	27,52%
Porcentaje de ejecución	84%	100%

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022.

3.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas

Según registros del Departamento de Asesoría Legal de la Red de Servicios de Salud, se detallan seguidamente los expedientes, su naturaleza y estatus de los procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas: un total de veintiséis (26) procesos judiciales activos durante el 2021. De ese total, durante el año 2021 se enfrentaron siete (7) procesos laborales y no se promovieron procesos por parte de la RSS. Los datos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 87. INS-RSS – Procesos y Demandas

Número de expediente	Naturaleza del proceso y pretensión	Estado del proceso
15-001642-0166-LA	EJECUCIÓN DE SENTENCIA LABORAL (demanda pretende indemnización de salarios dejados de percibir, vacaciones, aguinaldo proporcional, preaviso y cesantía)	Pendiente de resolverse el recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia para tener el resultado final.
16-000580-0641-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de prestaciones y pago de daños y perjuicios)	Pendiente de resolverse un recurso de casación para tener el resultado final.
17-000665-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de aguinaldo y vacaciones)	Pendiente de resolverse un recurso de casación para tener el resultado final.
18-001083-0173-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reubicación de puesto, pago de daño moral)	Juicio oral programado para el 24/10/2022.
18-002151-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago	En espera de señalamiento para juicio oral.

	de daños y perjuicios, pago de diferencias salariales)	
18-003596-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Juicio oral programado para el 31/08/2021.
18-004758-1027-CA	LABORAL (Solicitud de medida cautelar que pretende reinstalación en el puesto)	Pendiente activación del proceso por parte del Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José.
19-000549-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	Pendiente de resolverse un recurso de casación para tener el resultado final.
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 para juicio oral.
19-001188-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	En espera de señalamiento para juicio oral.
19-001346-1178-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencia salarial)	Juicio oral programado para el 10/11/2022.
20-000180-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos)	Pendiente de resolverse un recurso de casación para tener el resultado final.
20-000403-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos, pago de daño moral)	20-000403-0166-LA
20-000431-1764-CJ	MONITORIO DINERARIO (demanda pretende pago por incumplimiento en contrato de beca)	Pendiente notificación de la resolución judicial al demandado.
20-000681-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos)	Juicio oral programado para el 6/07/2022.
20-000804-0181-CI	EJECUCIÓN DE SENTENCIA (demanda pretende pago de la condena en costas)	Pendiente resolverse el recurso interpuesto por el demandado.
20-001220-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	En espera de señalamiento para juicio oral.
20-001221-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	Juicio oral programado para el 13/09/2022.
20-001222-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de diferencias salariales por aplicación de la Ley 6836)	Juicio oral programado para el 8/11/2022.
20-018572-1044-CJ	MONITORIO DINERARIO (demanda pretende pago por incumplimiento en contrato de beca)	Pendiente curso del proceso por parte del juzgado.

21-000016-1342-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos, preaviso, cesantía)	Juicio oral programado para el 19/08/2022.
21-000224-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende que se declare nulo el acto de despido y reinstalación en el puesto)	Pendiente de resolverse un recurso de casación para tener el resultado final.
21-000274-0166-LA	LABORAL FUEROS ESPECIALES (demanda pretende que se declare nulo el acto de despido, reinstalación en el puesto, pago de salarios caídos, pago de daños y perjuicios)	Pendiente de dictarse una sentencia anticipada solicitada por la RSS.
21-000415-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende pago de anualidades con porcentajes de la Ley 6836 "De Incentivos a los Profesionales en Ciencias Médicas", y no con la Ley 9635 "Fortalecimiento de las finanzas públicas")	En espera de señalamiento para juicio oral.
21-000485-0166-LA	LABORAL ORDINARIO (demanda pretende reinstalación, pago de salarios caídos, daño moral)	En espera de señalamiento para juicio oral o dictado de sentencia anticipada solicitada por la RSS.

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022, del 15 de febrero 2022

[3.5. Viajes realizados por jercarcas institucionales y directores](#)

Durante el año 2021, no se tramitaron viajes a jercarcas institucionales y/o directores.

4. INS Servicios S.A

En cuanto a las operaciones de créditos, modificaciones salariales acordadas con los colaboradores, las demandas judiciales registradas en estos periodos, las contrataciones administrativas para la operativa del negocio y viajes de capacitación que llevo a cabo INS Servicios S.A.

4.1. Créditos asumidos

Durante el periodo 2021, la entidad no mantuvo operaciones de crédito.

4.2. Modificaciones salariales acordadas

Para el periodo 2021 las modificaciones salariales se realizaron de acuerdo con la Política de Compensación aprobada por la Junta Directiva.

La Política Salarial de INS Servicios, S.A. establece la responsabilidad de la Administración de mantener una estructura salarial equitativa y competitiva, para lograr esto, puede realizar incrementos salariales de acuerdo con lo decretado por el Gobierno y/o realizar ajustes salariales por competitividad.

4.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

La contratación de los bienes y servicios requeridos por INS Servicios S.A. fue desarrollada en estricto apego a los principios constitucionales de contratación administrativa, establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como 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. Identificación de la necesidad de contratar el bien o servicio por parte de la Unidad Usuaria.
2. Elaboración de la decisión inicial.
3. Elaboración de estudio de mercado.
4. Verificación de la disponibilidad presupuestaria.
5. Elaboración de la respectiva solicitud.
6. Elaboración del proceso de contratación.
7. Formalización y suscripción del contrato.
8. Entrega de los bienes y/o servicios adquiridos.
9. Finiquito correspondiente de los contratos.

A continuación se brinda el detalle de las contrataciones realizadas en el período:

Tabla 88. INS Servicios – Contrataciones 2021

Tipo de concurso	¢ Monto	Cantidad
CONTRATACIÓN DIRECTA	¢64.748.422.69	71
LICITACIÓN ABREVIADA	¢59.420.702.55	5
REMATE	¢6.775.663.06	3
CONTRATACIÓN POR PRINCIPIOS	¢89.529.225.00	1
Total General	¢220.474.013.30	80

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

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 presenta continuación el cuadro con el detalle del estado de los procesos nuevos desarrollados a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (en adelante SICOP).

A continuación se brinda el detalle del estado de las contrataciones realizadas:

Tabla 89. INS Servicios – Estado de Contrataciones 2021

Contrataciones	Estado	Cantidad	Porcentaje
2021CD-000001-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000002-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000003-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000004-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000005-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000005-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000005-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021RE-000001-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000006-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000007-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021RE-000002-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000008-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000009-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000010-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000011-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000012-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000013-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000014-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000015-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000016-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021PP-000001-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000017-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000018-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000019-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000020-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000021-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000022-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000023-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000024-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000025-0018100001	ADJUDICADA	1	100%

2021CD-000026-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000027-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021RE-000003-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000028-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000029-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000030-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000031-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000032-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000033-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000034-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000035-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000036-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000037-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000038-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000039-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000040-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000041-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000042-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000043-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000044-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000045-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000046-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000047-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000048-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000049-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021LA-000001-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000050-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000051-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000052-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000053-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000054-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000055-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021LA-000002-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000056-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000057-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000058-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000059-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000060-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000061-0018100001	ADJUDICADA	1	100%

2021LA-000003-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000062-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000063-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000064-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000065-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021LA-000004-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000066-0018100001	INFRUCTUOSA	1	100%
2021CD-000067-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000068-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021CD-000069-0018100001	ADJUDICADA	1	100%
2021LA-000005-0018100001	EN PROCESO	1	100%

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

El detalle de contrataciones y en la cual se pueden verificar los procesos se encuentran visibles en la plataforma SICOP.

4.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

A continuación, presentamos la cantidad de demandas de tipo laboral al 2021:

Tabla 90. INS Servicios – Demandas Judiciales 2021

Expediente	Materia del proceso	Estado
21-001871-0173-LA	Laboral	Pendiente señalamiento a Juicio.
21-001850-1178-LA	Laboral	La empresa contestó la demanda. A la espera de que se tenga por debidamente contestada la demanda.
19-001746-0166-LA	Laboral	Caso se encuentra pendiente de dictado de sentencia en segunda instancia.
21-001029-0166-LA	Laboral	La organización presentó contestación a la demanda. Audiencia señalada para el 18 de noviembre 2022.
18-002338-0166-LA	Laboral	El proceso principal mediante sentencia 516-2021, dictada a las 15:46 del 23 de marzo del 2021, se declaró sin lugar. Pendiente que se resuelva admisibilidad del recurso de casación.
18-001135-0505-LA	Laboral	En ejecución de sentencia.
13-002217-1178-LA	Laboral	Pendiente que se resuelva conflicto de competencia.
18-002046-0166-LA	Laboral	Pendiente que se resuelva la apelación a la sentencia 1919-2020 que declaró sin lugar la demanda.
20-002488-0173-LA	Laboral	Pendiente señalamiento a Juicio.
18-002371-0166-LA	Laboral	El proceso principal mediante sentencia 597, dictada a las 14:30 del 30 de abril del 2019, se declaró sin lugar.
18-000006-1623-CI	Civil	La Sala se encuentra conociendo de un conflicto de competencia.
18-000557-1550-LA	Laboral	La sentencia de primera instancia se anuló en apelación, pendiente dictado de la sentencia.

16-000652-0166-LA	Laboral	Asunto se encuentra en casación.
19-000048-1623-CI	Civil	Pendiente notificación del traslado al demandado.
19-002535-0173-LA	Laboral	Audiencia de juicio señalada para el 06 de junio 2022.
19-002462-0173-LA	Laboral	Audiencia de juicio señalada para el 13 de diciembre 2021.
19-002579-1178-LA	Laboral	Pendiente que notifiquen a INS Servicios S.A. el traslado de la demanda.
17-003042-0173-LA	Laboral	Asunto se encuentra en casación.
15-000624-0164-CI	Civil	Asunto se encuentra en casación. Hay que apersonarse.
14-300155-0217-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar.
17-002417-0173-LA	Laboral	En audiencia celebrada a las 8:45 del 29 de noviembre de 2018 se dictó sentencia anticipada 2.515-2018 se acogió la defensa previa de cosa juzgada, ordenando el archivo del expediente. La actora presentó Recurso de Casación.
15-000046-1178-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
16-000958-0166-LA	Laboral	Pendiente se dicte sentencia de primera instancia
11-003388-1178-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
15-000028-1178-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
15-000044-1178-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
13-000638-0173-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
13-000716-0641-LA	Laboral	Pendiente señalamiento a Juicio.
13-000776-0641-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
13-000717-0641-LA	Laboral	Según AUTO-SENTENCIA No. 2016-000150 JUZGADO DE TRABAJO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ZONA ATLÁNTICA, el expediente se encuentra en el Juzgado contencioso.
11-000315-1178-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
12-001665-0173-LA	Laboral	El proceso principal se declaró sin lugar. Se encuentra en ejecución.
13-000679-0641-LA	Laboral	Pendiente señalamiento a Juicio.
20-000151-1178-LA	Laboral	Partes rindieron conclusiones, pendiente dictado de sentencia de primera instancia.

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

4.5. Viajes realizados por jefes institucionales y/o directores

Durante el período 2021, no se efectuaron viajes al exterior por parte de jefes y/o directores de INS Servicios S.A.

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

A continuación, se realiza una descripción de los créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados o adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

5.1. Créditos asumidos

Al cierre del año 2021 no se cuenta con créditos asumidos.

5.2. Modificaciones salariales acordadas

Al cierre del año 2021 no se realizaron incrementos o modificaciones salariales para el personal de INS Inversiones

5.3. 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 2021.

Tabla 91. INS SAFI – Contrataciones directas mediante SICOP realizadas en INS Inversiones SAFI S.A. Periodo 2021

Tipo de contratación	N° Procedimiento en SICOP	Nombre del procedimiento	Monto adjudicado
Contratación directa	2020CD-000002-0011600001	Contrato Adicional Adquisición de equipos portátiles para funcionarios de INS Inversiones	\$ 4.725.00
Licitación abreviada	2021LA-000001-0011600001	Migración de Sitio Web de INS Inversiones SAFI S.A. a una plataforma del Tipo Nube	\$ 31.792.72
Contratación directa	2021CD-000002-0011600001	Arrendamiento de un Centro de Impresión para INS Inversiones SAFI S.A.	\$ 3.189.85
Licitación abreviada según demanda	2021LA-000002-0011600001	Contrato para Desarrollo de Requerimientos de Software al Sistema de Información (ERP), Página Web, Aplicación Móvil y otros de INS Inversiones SAFI S.A.	servicio por horas según demanda
Contratación directa	2021CD-000006-0011600001	Contratación de servicios profesionales para asesoría fiscal en INS Inversiones SAFI S.A. y los fondos que administra	ø8.531.500.00

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

5.4. Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

Al cierre del 2021 no se presentaron nuevos procesos judiciales.

5.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores

No se realizaron viajes al exterior durante el año 2021.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

6.1. Créditos asumidos

INS Valores no dispone de créditos.

6.2. Modificaciones salariales acordadas

Durante el periodo 2021 no se realizaron modificaciones salariales.

6.3. Procesos de contratación iniciados o adjudicados

A continuación, se brinda el detalle de los procesos de contratación administrativa iniciados y adjudicados durante el periodo 2021.

Contrataciones Directas

Se realizaron dos procedimientos de Contratación Directa, las cuales se llevaron a cabo de conformidad las disposiciones y procedimientos de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, así como de la normativa interna. El monto total adjudicado fue por ₡2.082 millones.

Tabla 92. INS Valores – Contrataciones Directas 2021

N° de procedimiento	Descripción	Monto	Medio Contratación	Estado
2021-CD-000004-0011500001	Renovación de Plan Telefónico con dispositivo móvil	₡ 816.000.00	SICOP	Adjudicado
2021CD-000007-0011500001	Capacitación Gobierno Corporativo y Conflicto de intereses para miembros de Junta Directiva	₡ 1.266.687.63	SICOP	Adjudicado

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

Licitación Abreviada, Licitación Pública Nacional

En este periodo no se realizaron concursos de Licitación Abreviada ni Licitaciones Públicas.

Contrataciones exceptuadas

De acuerdo con las disposiciones generales del Reglamento Interno de Contratación Administrativa de INS Valores, se realizaron las siguientes contrataciones exceptuadas, las cuales se tramitaron según lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Contratación Administrativa, el artículo 139 del Reglamento Ley de Contratación Administrativa y el artículo 9 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros.

Tabla 93. INS Valores – Contrataciones Exceptuadas 2021

No. de Procedimiento	Descripción	Tipo de Excepción	Monto Adjudicado	Medio de Contratación	Estado
FS-2021CD-000001-01	Actualización del software ePower del expediente digital de INS Valores	Oferente único (Art, No.2 inc d LCA y Art, 139 inciso a RLCA)	\$949	Fuera de SICOP	Adjudicado
FS-2021CD-000002-01	Suscripción digital de los periódicos La Nación y El Financiero	Suscripción y compra de material bibliográfico (Art, No.2 inc d LCA y Art, 139 inciso a RLCA)	₡854.280	Fuera de SICOP	Adjudicado
2021CD-000008-0011500001	Suscripción Anual a Master Lex Normas y Gestor Notarial	Suscripción y compra de material bibliográfico (Art, No.2 inc d LCA y Art, 139 inciso a RLCA)	₡215.830	SICOP	Adjudicado
FS-2021CM-000001-01	Compra de jackets y rodilleras para los mensajeros de INS Valores	Compras menores (Art, No.2 inc d LCA inciso h)	₡216.174	Fuera de SICOP	Adjudicado
FS-2021CM-000002-01	Compra de separadores	Compras menores (Art, No.2 inc d LCA inciso h)	₡195.432	Fuera de SICOP	Adjudicado
2021CD-000001-0011500001	Contrato de mantenimiento y soporte técnico de plataforma de comunicaciones y licencias de VMWARE de INS Valores	Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios de contratación (Art, No.9 inc a Ley del INS, Ley No.12)	\$48.549	SICOP	Adjudicado
2021CD-000002-0011500001	Contrato de mantenimiento y soporte técnico de plataforma de hiperconvergencia de INS Valores y servicios DNS de Seguridad	Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios de contratación (Art, No.9 inc a Ley del INS, Ley No.12)	\$35.894	SICOP	Adjudicado
2021CD-000003-0011500001	Renovación de suscripciones de ofimática y suscripción de NISTEX	Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios de contratación (Art, No.9 inc a Ley del INS, Ley No.12)	\$5.180	SICOP	Adjudicado
2021CD-000005-0011500001	Contrato para desarrollo de requerimientos de software al ERP, pág. web, aplicación móvil y otros de INS Valores	Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios de contratación (Art, No.9 inc a Ley del INS, Ley No.12)	\$64.960	SICOP	Adjudicado
2021CD-000006-0011500001	Arrendamiento de un centro de impresión para INS Valores	Contrataciones exceptuadas de los procedimientos ordinarios de contratación (Art, No.9 inc a Ley del INS, Ley No.12)	\$3.151	SICOP	Adjudicado

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

6.4. Procesos judiciales enfrentadas o promovidas

Durante el año 2021 INS Valores enfrentó tres procesos judiciales. La información con mayor detalle se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 94. INS Valores – Procesos Judiciales al 31 de diciembre del 2021

Tipo de proceso	Número de 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: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

La tramitación de estos procesos se hizo en apego a las leyes costarricenses, procurando el uso eficiente de los recursos de INS Valores; en todos los casos se tienen sentencias de primera instancia favorables para INS Valores. Actualmente los procesos se encuentran en su fase recursiva a instancia de los actores de los procesos y nos encontramos a la espera de que las máximas instancias correspondientes emitían sentencia final.

En cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, solo se indica la información de los procesos judiciales que es pública y a la cual se puede acceder a través del sistema del Poder Judicial.

6.5. Viajes realizados por jercas institucionales y directores

Para el período 2021 no hubo viajes realizados por los jercas institucionales ni directores.

F. LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Limitaciones

El INS se ha consolidado como una empresa de gran solidez y trayectoria que muestra los mejores indicadores de la industria; sin embargo, existen limitaciones que se han presentado en el año en ejercicio, tales como:

Aspecto de índole general

- Brechas de conocimiento en el personal y puntos de mejora en cultura organizacional.
- Modificaciones necesarias en los procesos internos que contribuyen a la mejora continua.
- Diversos sistemas y falta de familiaridad con temas de regulación.
- Mejoramiento y oportunidad de la comunicación interna y externa.
- Readaptación de las actividades debido a las medidas sanitarias producto de la pandemia COVID-19 y afectaciones en los modelos de negocios mundiales que se mantienen por esta situación.
- Incertidumbre macroeconómica, lo cual afecta sensiblemente la gestión de las inversiones del Instituto.

Aspectos de índole comercial

El 2021 fue año de desafíos para el mercado asegurador, una de las grandes necesidades fue acelerar las mejoras en los canales de comunicación con el cliente y crear acciones y plataformas para poder comercializar los productos.

Con los impactos aún de la pandemia y los efectos en la economía y la dinámica comercial, para la institución fue necesario replantear procesos, sistemas, plataformas y generar acciones a lo interno de la aseguradora y de cara al cliente.

Entre los desafíos que se enfrentaron citamos los siguientes:

- Continuamos con el apoyo a nuestros clientes, con una oferta accesible y adecuada para la cobertura de sus riesgos, en medio de condiciones económicas adversas. En el periodo 2021, el Instituto desarrolló una oferta de productos masivos, accesibles, simples y de cumplimiento normativo.
- Aceleramos los procesos de transformación digital y cultural: Un reto importante fue la mejora de los canales digitales, para hacerlos más accesibles a los diferentes tipos de segmentos, para este periodo la institución puso en el mercado la plataforma de aseguramiento digital Asegúrate.
- Gestión del margen técnico: Durante el 2021, algunos productos enfrentaron un incremento en la siniestralidad por los casos de contagio e implicaciones económicas del COVID 19,

esta condición requirió de análisis de variables, restricción de requisitos, mejora de la oferta y negociaciones especiales.

- Seguimos avanzando en la mejora de la experiencia del cliente: El mercado demandó mayores servicios digitales, simplificación de requisitos y omnicanalidad en todas las plataformas.
- Teletrabajo y servicios de relacionamiento a distancia: Las medidas de restricción sanitaria y la demanda del cliente a servicios virtualizados, llevaron a la institución a fomentar más la modalidad del teletrabajo y a crear nuevos servicios de atención como videollamadas, sede virtual y de autogestión.

Aspectos de índole financiero

- Alto nivel de endeudamiento de los solicitantes (algunos no son sujetos de crédito).
- Faltante de la prima que el solicitante debe aportar para la compra de vivienda.
- Mejoramiento de metodologías adaptadas a las mejores prácticas internacionales en gestión integral de riesgos.
- Las carteras en cobro judicial se tramitan mediante litigios: hipotecarios, monitorios, ejecutivos simples, ejecuciones de sentencia, ordinarios, etc., que pueden culminar con una sentencia judicial favorable o desfavorable para el INS. En el caso de los procesos hipotecarios se concluye con la adjudicación del inmueble dado en garantía.
- Dictadas las sentencias favorables las cuales son la mayoría, los deudores no satisfechos con este resultado pueden, conforme la ley los faculta, interponer una serie de impugnaciones (recursos - incidentes) que provocan inevitablemente el atraso en los procesos hasta llegar a su resolución final.
- Procesos de recuperación complicados, tanto en la ejecución de embargos, capturas de vehículos, gestión de remate de bienes y solicitud de eventuales giros de dineros depositados y/o retenidos por la Autoridad Judicial, que en ocasiones no llegan a materializarse por falta de bienes y cuentas, así como procesos de recuperación onerosos, incluso superando las sumas adeudadas.
- Tiempos de respuesta por parte de los Despachos Judiciales que siguen resultando lentos y burocráticos (mora judicial), lo cual ha conllevado a un aumento proporcional de casos pendientes de dictado de resolución intimatoria, en proceso de notificación o pendientes de señalamiento de audiencia oral, limitaciones que se vieron incrementadas como consecuencia de las medidas tomadas por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Aspectos de índole tecnológico y de la información

- Necesidad de adoptar herramientas de trabajo y adquisición de software especializados.
- Generación insuficiente de reportes a través de las herramientas electrónicas, difícil suministro de información y calidad del dato.
- Accesibilidad a internet y conexiones necesarias para la ejecución de labores y coordinación de servicios.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Limitaciones

A continuación, se presentan las limitaciones u obstáculos identificados a nivel organizacional.

Imagen 32. BCBCR – Análisis FODA



Debilidades

- Estandarización del concepto de prevención en el Talento Humano de la Organización.
- Carencia de procesos de simplificación de trámites.
- Optimización de las competencias del Talento Humano.
- Carencia de mecanismos que promueva el desarrollo de ideas innovadoras.
- Formalización de un plan de sucesión.
- Estructuración estrategias institucionales para el manejo de los cambios generacionales.
- Limitaciones en el equipamiento y flotilla vehicular para abastecer el crecimiento constante de aquellas emergencias que son competencia propia.
- Carencia de procesos de simplificación de trámites.
- Limitación de la capacidad instalada para atender el acelerado crecimiento de responsabilidades de la Institución (personal, equipo y edificaciones).
- Falta de integralidad de los procesos entre las dependencias.
- Implementación parcial de las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de Cultura y clima organizacional.
- Cantidad del personal idóneo para la atención de incidentes.
- Circunstancias extraordinarias que alteran la planificación organizacional.

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: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

3. INS Red de Servicios de Salud S.A

3.1. Limitaciones

Para efectos de la identificación de limitaciones u obstáculos a los que se enfrenta la Red de Servicios de Salud, en su gestión operativa y estratégica, se utilizó la herramienta de análisis FODA, específicamente la sección de amenazas. A continuación, se presentan los resultados:

- Potencial disminución de la participación en el mercado producto del ingreso de nuevos competidores.
- Incremento de la tasa de desempleo, informalidad y disminución de jornadas salariales en la población económicamente activa del país.
- Incremento de la cantidad y gravedad de accidentes de tránsito.
- Destrucción de empleos por disminución de la actividad económica.
- Retención de profesionales con alto nivel de especialización.
- Cambios en la política pública en relación con seguros obligatorios y el seguro universal de salud.
- Crecimiento económico bajo o moderado, con implicaciones directas en el empleo y consumo.
- Variación del perfil epidemiológico de la población asegurada, con nuevas dinámicas laborales como el teletrabajo
- Reformas en la legislación y normativa que afecten la operación del negocio.
- Acelerado cambio en las tecnologías de salud.
- Escasez de profesionales en algunas especialidades médicas.
- Incertidumbre por transición de gobierno.

4. INS Servicios S.A.

4.1. Limitaciones

Sin duda, la Pandemia por el COVID-19, tanto para INS Servicios S.A., como para la mayoría de las empresas a nivel mundial implicó limitaciones u obstáculos en la ejecución de sus servicios, generando que se tenga una nueva realidad y establecer una nueva forma de hacer las cosas.

Por ello INS Servicios ha realizado grandes esfuerzos para hacerle frente a esta situación generando lineamientos y protocolos, ejecución de medidas, las cuales permitan desarrollar las funciones en ambientes más seguros y ha realizado importantes inversiones para mantener la seguridad de sus colaboradores y clientes

Es importante mencionar que la organización ha implementado procesos de planificación y seguimiento, que buscan gestionar de manera adecuada y proactiva el logro de los objetivos y atender las necesidades del INS en medio del proceso de reactivación económica que vive el país.

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

5.1. Limitaciones

Se mencionan algunas limitaciones u obstáculos que afectan a INS Inversiones SAFI S.A. durante los últimos cuatro años:

- a) Una Industria de fondos de inversión altamente competitiva.
- b) Un mercado financiero con variedad de instrumentos de inversión accesibles a los inversionistas.
- c) Necesidades de liquidez del Gobierno Central pone a competir al Ministerio de Hacienda con los Fondos de Inversión Líquidos, y genera presión sobre las tasas de interés.
- d) Poca profundidad del mercado de valores.
- e) La aparición de la pandemia provocada por el Coronavirus Covid-19 que ha limitado las estrategias de inversión en el mediano y largo plazo.
- f) La comercialización de los fondos de inversión posee una estrategia que se encuentra en proceso de consolidación.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

6.1. Limitaciones

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 la situación económica local e internacional.

La pandemia covid-19 que dio inicio desde el 2020 representó para INS Valores retos importantes respecto al negocio por la afectación económica del país y a nivel internacional, sin embargo, la gestión estratégica gerencial permitió resultados financieros de la empresa muy satisfactorios; en lo correspondiente a las utilidades, el año 2021 fue el segundo periodo de mayor generación histórica superado únicamente por el año 2019. La rentabilidad del patrimonio logró una recuperación respecto al periodo 2020 alcanzando un ROE de 14,9% en el 2021.

Otro reto para la empresa a raíz de la pandemia fue mantener la modalidad de teletrabajo para el 2021 sin afectar la operativa, el cumplimiento normativo y el servicio al cliente. Al respecto gracias a las acciones oportunas que se llevaron a cabo en el año 2020 facilitó continuar laborando en el siguiente periodo bajo la misma modalidad. Durante el 2021 la Gerencia General continuó liderando las diferentes actividades requeridas a nivel de tecnología de información, talento humano, etc., para lograr mantener la operativa normalizada.

Otras limitaciones u obstáculos se pueden citar los siguientes:

- Cultura muy arraigada de negocio local y cliente institucional.
- Un mercado de valores con pocas o reducidas opciones de diversificación.

G. RETOS. OBJETIVOS E INVERSIONES

1. Instituto Nacional de Seguros

1.1. Retos

Entre los retos/oportunidades que se vislumbran para el 2022 y se han presentado en el período 2021, con el fin de dar cumplimiento a la misión establecida por Ley y al mismo tiempo de satisfacer la función social que debe atender, se encuentran los siguientes:

Aspectos de índole general

- Riesgos emergentes.
- Aspectos relacionados con condiciones climáticas.
- Fomentar una cultura en la excelencia en el servicio al cliente.
- Capacitación constante, fortalecer los conocimientos específicos, técnicos y operativos, habilidades blandas.
- Consolidación de una gestión corporativa de riesgos.
- Mantener la continuidad de negocios prospectiva y oportuna.

Aspectos de índole comercial

- Entrega de valor a través de la información, asesoría y productos.
- Alta demanda del mercado de los seguros personales, con gran participación de competidores.
- Productos con tendencia del mercado de seguros creciente.
- Especialización de sedes para brindar un mejor servicio a nuestros clientes e intermediarios.

Aspectos de índole financiero, legal o regulatorio

- Cambios políticos y legislación del país, así como una ralentización del crecimiento económico por el impacto fiscal.
- Aplicación del Reglamento de Información Financiera actualizando los estados financieros bajo los alcances de las NIIF vigentes en su última versión.
- Aplicación de mejoras en auxiliares vinculados con la gestión tributaria.
- Avance hacia las normativas y disposiciones vinculadas a Solvencia II.
- Armonización de las metodologías y modelos aplicados, y alineamiento con las mejores prácticas internacionales.

Aspectos de índole tecnológico y de información

- La transformación digital debe continuar y apoyar en la mejora de los procesos de la Institución.
- El valor agregado al cliente a través de la tecnología es cada vez una variable de alta competitividad.
- Las alianzas con Insurtech serán oportunidades para dinamizar el mercado de seguros.
- Ofrecer diferentes opciones para que los clientes realicen sus trámites, Sede Virtual, atención por medio de videollamadas y citas previas para ser atendidos en sedes.
- Instalación de kioscos de autogestión en sedes para agilizar el servicio.
- Adquisición e implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Impulsar un mayor valor agregado en la gestión de la información, mejorar los análisis prospectivos.
- Construcción de herramientas de seguimiento operativo, táctico y estratégico.

1.2. Objetivos

Por mandato legal, corresponde al INS llevar a cabo la actividad aseguradora y reaseguradora, tanto en el país como fuera del territorio costarricense.

Con el fin de atender su misión y proporcionar a la empresa el norte que corresponde, la Junta Directiva aprueba la planificación estratégica del negocio que permita ofrecer productos y servicios sostenibles para atender las necesidades de protección del cliente, de forma ágil e innovadora, promoviendo el bienestar de sus partes interesadas, para lo cual se destacan algunos objetivos:

Aspectos de índole general

- Dirigir la estrategia orientada a una visión comercial, visión por procesos, modernización del liderazgo y empoderamiento, promoviendo el servicio al cliente como ventaja competitiva en el mercado asegurador.
- Mantener el talento idóneo e involucrar al personal en los procesos de cultura organizacional.
- Dar cumplimiento e implementar la normativa y mejores prácticas.
- Ofrecer valor agregado en nuestros productos y servicios.
- Generar vínculos de colaboración con otras entidades.
- Incorporar medidas de gestión ambiental, cambio climático, conservación y uso racional de la energía, dentro de un proceso de mejora continua.

Aspectos de índole financiero

- Diversificación de la Cartera.
- Mantener la Rentabilidad Real Positiva, Ganancias de Capital y Liquidez necesaria para la cobertura de compromisos de manera oportuna.
- Cumplimiento del 100% plan de acción para la administración del Fondo de Pensiones de Bomberos.

Aspectos de índole comercial

- Aportar activamente en la gestión comercial y consolidación del liderazgo del INS.
- Optimizar las condiciones de los contratos.
- Formación continua del personal, mediante charlas y capacitaciones de expertos.
- Mantener la excelencia en el servicio al cliente.

Aspectos de índole tecnológico e información

- Continuar con la consolidación de la estrategia datos, roles y responsabilidades de la gestión de la información.
- Identificar los diferentes medios o canales por los cuales podemos atender a los consumidores y ampliar las gestiones de autoservicio.
- Asegurar la trazabilidad y rendición de cuentas de información y el aseguramiento de los activos.
- Promover la difusión de información en diversos temas que abarca la Institución.
- Generar mayor aprovechamiento de los recursos tecnológicos y medios digitales en las diversas actividades que se llevan a cabo.
- Aportar desde el enfoque cultural y de sostenibilidad.

1.3. Inversiones

Las inversiones del Instituto para la adquisición de bienes y servicios se planifican a través del Plan Anual de Compras y los procesos de contratación correspondientes, mismos que son detallados en el apartado **B. Recursos Financieros**.

Adicionalmente, el INS cuenta con un portafolio de programas y proyectos de construcción mediante los cuales se gestionan obras y/o mejoras de infraestructura a nivel nacional de las Sedes y Centros de Salud.

Dicho portafolio con corte al 31 de diciembre cuenta con una inversión total aprobada en colones por la suma de **¢20.087MM** y un gasto acumulado en colones por el monto de **¢18.959MM**, de conformidad con el siguiente detalle:

Tabla 95. INS – Programa de Construcciones Centros de Salud 2021

Proyecto	% avance Diciembre 2021	Inversión total aprobada en colones	Gasto acumulado en colones
CS Alajuela	100%	6.474.030.002	6.474.030.002
CS Heredia	98%	7.861.320.396	7.859.242.254
CS Ciudad Quesada	100%	4.899.237.057	4.055.756.902
CS Cartago	70%	201.547.258	132.978.274
CS Guadalupe	68%	188.754.887	122.315.211

Fuente: Departamento de Proyectos, Oficio PMO-00093-2022 del 24 de enero 2022.

Tabla 96. INS – Proyectos

Proyecto	% avance Diciembre 2021	Inversión total aprobada en colones	Gasto acumulado en colones
Telire	94%	470.000.000	325.194.701

Fuente: Departamento de Proyectos, Oficio PMO-00093-2022 del 24 de enero 2022.

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.

Dentro de los beneficios que aportan dichos centros se contará con las instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad centrado en el paciente, logrando cumplir con el objetivo de una inserción inmediata del paciente a su medio familiar, social y empresarial.

En el caso del Proyecto Telire se cumple con el objetivo de realizar la redistribución interna del espacio de trabajo para cumplir con las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud en cuanto a: Distanciamiento, Ventilación Interna y Eliminación de superficies de contacto para minimizar riesgos de contagio por COVID-19.

Finalmente, se señala que el INS administra un portafolio de inversiones con diferentes instrumentos financieros el cual se rige según lo establecido en la Política de Inversiones y define los objetivos de la Cartera de Inversiones los cuales son: seguridad y preservación del capital, mantener la liquidez requerida para atender las obligaciones y maximizar la rentabilidad real.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

2.1. Objetivos

Objetivos Específicos – Plan Anual Operativo 2021

1. **Prevención:** Gestionar a través de procesos de mejora continua sostenibles, las acciones operativas y técnico-administrativas, que contribuyen a la medición y disminución de los factores que inciden en la probabilidad, frecuencia e impacto de las emergencias competencia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

2. **Protección:** Atender oportuna, eficaz y eficientemente las emergencias que competen al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Además, se hace de su conocimiento el objetivo relacionado a la Auditoría Interna, definido según la legislación que les vincula.

3. **Auditoría Interna:** Contribuir al logro de los objetivos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección, conforme con las disposiciones de la Ley General de Control Interno. La Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas.

Objetivos Estratégicos - Plan Estratégico Institucional 2019-2023

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.

2.2. Inversiones visualizadas en el mediano y largo plazo

A continuación, se muestra el detalle de las construcciones y remodelaciones, al mediano y largo plazo.

Tabla 97. BCBCR – Detalle de construcciones y remodelaciones

Año	Proyecto	Tipo de Contrato	No. Contrato	Adjudicatario	Vida Útil	Fin	Área de terreno	Área Constr	Inversión Total	Avance
2020-2021	Diseño, construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos Metropolitana N	Licitación Pública	N/A	Constr. DIA S.A.	50 años	2021	7610	7000		100%
2020-2021	Diseño, construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos Metropolitana S	Licitación Pública	N/A	Constr. DIA S.A.	50 años	2022	8610	7000		100%
2021	Remodelación de la Estación de Bomberos de San Vito	Licitación Pública	2020LN-000006-0012800001	Rodriguez Constructores Asociados S.A.	50 años	2022	1000	300	€340.851.081	90%
2021	Remodelación de la Estación de Bomberos de Puerto Jiménez	Licitación Abreviada	2020LA-000019-0012800001	Constr. Ingesur S.A.	50 años	2022	10000	350	€317.456.420	95%
2021	Construcción de la Estación de Bomberos de la Isla del Coco	Licitación Abreviada	2021LA-000043	Por definir	30 años	2022	0	200	€250.000.000	0%
2021	Construcción de pavimentos asfálticos en la Academia de Bomberos	Licitación Abreviada	2021LA-000036-0012800001	Constr. Blanco Zamora S.A.	15 años	2022	54836	4723	€101.220.398	0%
2022	Remodelación de la Estación de Bomberos de Pavas	Licitación Abreviada	Por definir	Por definir	50 años	2022	2109	1600	€375.000.000	0%
2022	Construcción de la Estación de Bomberos de Tortuguero	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2022	311	400	€800.000.000	0%

2022	Construcción de la Estación Naval	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2023	4000	1500	₡1 200.000.000	0%
2022	Remodelación del Edificio Administrativo (Oficinas Centrales)	Licitación Abreviada	Por definir	Por definir	25 años	2022	2598	100	₡100.000.000	0%
2022	Remodelación de la Estación de Bomberos de Río Cuarto	Licitación Abreviada	Por definir	Por definir	50 años	2022	3500	500	₡175.000.000	0%
2022	Diseño y construcción de la Estación de Bomberos de Aguas Zarcas	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2023	2710	500	₡400.000.000	0%
2022	Remodelación de la Estación de Bomberos de San Marcos	Licitación Abreviada	Por definir	Por definir	50 años	2022	651	650	₡200.000.000	0%
2022-2023	Construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Santo Domingo	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2024	1217	Por definir	₡1 500.000.000	0%
2022-2023	Construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos de San Ramón	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2024	5000	Por definir	₡1 500.000.000	0%
2022-2023	Construcción y acondicionamiento de la Estación de Bomberos de Santo Alajuela	Licitación Pública	Por definir	Por definir	50 años	2024	26115	Por definir	₡1 500.000.000	0%

Fuente: Oficio CBCR-005580-2022-DGB-00168 del 09 de febrero 2022.

3. INS Red de Servicios de Salud S.A

3.1. Retos

Tras dos años de pandemia y el impacto ocasionado producto de la propagación global del virus SARS-CoV-2, responsable del desarrollo del síndrome respiratorio conocido como COVID-19, resulta importante revisar las oportunidades y amenazas del entorno que ejercerán influencia en mayor o menor medida.

Producto del análisis FODA 2021, se determinaron, las oportunidades como:

- Acreditación en materia de calidad y seguridad del paciente
- Atención de otros seguros comerciales
- Disponibilidad para incorporar nuevos tratamientos y terapias innovadoras
- Establecimiento de alianzas con otras instituciones y empresas, gestión de programas de desarrollo del conocimiento e incentivar la investigación biomédica.

3.2. Objetivos

De acuerdo con las valoraciones realizadas desde la propuesta de valor de la RSS, se determinó que la institución aporta en tres objetivos estratégicos corporativos.

Para una adecuada gestión y seguimiento activo de los objetivos institucionales en un periodo de mediano plazo, se establecieron los indicadores y metas asociados a los objetivos estratégicos corporativos para facilitar la ejecución y el seguimiento de los mismos, asegurando de esta manera generar valor, optimizar los resultados y fomentar la consecución de lo planteado por Casa Matriz.

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.

4.1. Retos

- **Liderazgo en el servicio:** Fortalecer la relación con la cliente basada en la experiencia y la toma de acciones para la mejora del servicio.
- **Excelencia operativa:** Adaptar los servicios a las necesidades del cliente, haciendo vivir una experiencia diferenciada, eficiente y que agregue valor.
- **Transformación digital:** Generar canales tecnológicos de acercamiento al cliente: multicanalidad y omnicanalidad.
- **Innovación:** Generar nuevas formas de agregar valor, a partir del descubrimiento de oportunidades. que mejoren la experiencia del cliente considerando sus necesidades presentes y tendencias futuras, así como la exploración del mercado.
- **Capacitación y Desarrollo:** Especialización del personal en los servicios “Gente correcta en el puesto correcto”, Potencializar una cultura organizacional de alto desempeño, capacitación dirigida a la sucesión de puestos
- **Continuidad de Negocio:** Gestionar los riesgos y asegurar la continuidad del negocio y la capacidad de respuesta.

4.2. Objetivos

A continuación, se detallan los objetivos que guían la operativa de la empresa, dentro de los cuales se enmarcan las evaluaciones y mediciones sobre los logros de la compañía:

Imagen 33. INS Servicios – Satisfacción de Cliente

● Nivel de Servicio

90% Cumplimiento de tiempos de atención / prestación de los servicios

77%
Diciembre 2021 Acumulado

86%
% logro de la meta

● Percepción del Cliente

INS

95% Calificación percepción del cliente*

89%
Diciembre 2021 Acumulado

94%
% logro de la meta

● Percepción del Asegurado

95% Calificación percepción del asegurado

96%
Diciembre 2021 Acumulado

100%*
% logro de la meta

Detalle

	Asignado 2021	₡16 731,1	% Ejecución Presupuesto 95%	Asignado en millones	(*) Logro supera el 100%
	Ejecución Acumulado	₡15 839,3			

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 34. INS Servicios – Talento Humano



Detalle



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 35. INS Servicios – Mejora de Procesos y Proyectos T.I.



Detalle



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 36. INS Servicios – Gestión de Riesgo



Detalle



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 37. INS Servicios – Desempeño Financiero



Detalle



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 38. INS Servicios – Sostenibilidad



Detalle



Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

Imagen 39. INS Servicios – Innovación



Detalle

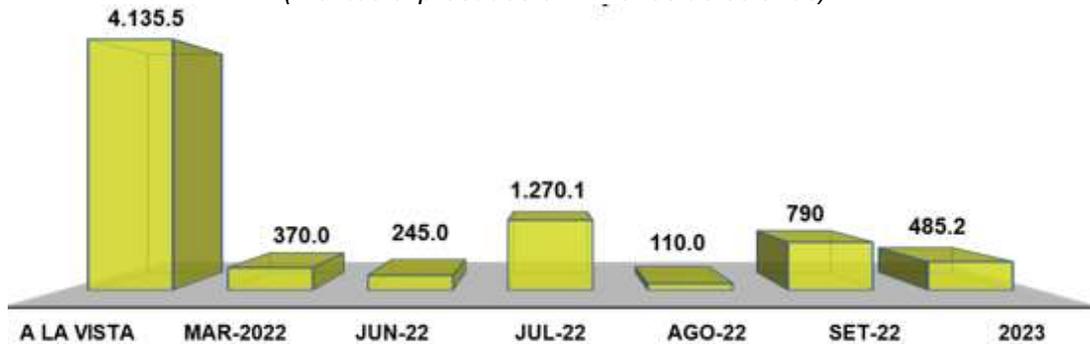


Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

4.3. Inversiones

El siguiente es el detalle de las inversiones que mantiene INS Servicios, S.A. al cierre del período 2021:

Imagen 40. INS Servicios – Detalle de inversiones por vencimiento
(Montos expresados en millones de colones)



Detalle de Concentraciones:

Por Instrumento	dic-21	dic-20
Tasa Fija	44.1%	82.3%
Fondos de Inversión	55.9%	17.7%
Total	100.0%	100.0%

Por Moneda	dic-21	dic-20
Colones	96.3%	83.7%
Dólares	3.7%	16.3%
Total	100.0%	100.0%

Por Plazo	dic-21	dic-20
Menos de 1 año	93.4%	88.7%
De 1 a 3 años	6.6%	11.3%
Total	100.0%	100.0%

Por Emisor	dic-21	dic-20
Gobierno	8.2%	47.0%
Banca Privada	35.9%	35.3%
Bancos Estatales	0.0%	0.0%
SAFI (Fondos de Inversión)	55.9%	17.7%
Total	100.0%	100.0%

Fondo	dic-21	dic-20
Cajas	4,019.4	1,313.1
Mejoras	1,047.4	1,012.3
Alquiler edificio	1,109.9	978.2
Reserva Liquidaciones	863.5	820.9
Reserva para aguinaldos	365.6	496.9
Total	7,405.8	4,621.4

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

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

5.1. Objetivos

En el Plan Estratégico Institucional trazado para INS Inversiones SAFI S.A., se tienen claramente definidos los objetivos estratégicos que se deben alcanzar tanto para el mediano como largo plazo.

En línea con lo anterior, las áreas técnicas establecidas para la gestión de los activos administrados de los fondos financieros y de los fondos no financieros en coordinación con la Gerencia General de la Organización, las responsables de establecer la estrategia de crecimiento de los activos administrados mediante gestión de ellos riesgos, la administración del portafolio de inversiones de los fondos de inversión administrados, los cuales, constituyen las fuentes generadoras 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 protección y diversificación bajo la cual se busca maximizar la rentabilidad del portafolio con el menor riesgo para los inversionistas.

Por otro lado, dentro de las fuentes de ingreso con que cuenta la Institución se encuentra las inversiones de la cartera propia, cuya función primordial que debe desarrollarse por parte de la Alta Gerencia es la administración eficiente de las inversiones financieras. Por lo anterior, desde la óptica de inversiones en el contexto del mercado tanto local como internacional, se visualizan los siguientes aspectos:

5.2. Retos

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.

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.

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.

Objetivos Generales

- Maximizar la rentabilidad real.
- La seguridad y la preservación del capital.
- Mantener suficiente liquidez para atender las obligaciones.
- Fortalecer el reconocimiento de la marca INS Inversiones SAFI S.A.

5.3. Inversiones

Las Inversiones visualizadas para el mediano y largo plazo se describen mediante las siguientes tareas:

- Mejoras en la diversificación del portafolio.
- Duración de la cartera con inversiones acorde con las expectativas de tasa de interés y análisis del entorno económico.
- Diversificación por moneda, manteniendo un balance entre colones, dólares acordes con la evolución del premio por invertir en cada moneda, la devaluación esperada y la inflación proyectada.

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

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

6.1. Retos

Entre los principales retos que tiene INS Valores son los siguientes:

- Mantener la innovación de productos y servicios y una eficiente plataforma tecnológica que garantice al cliente un excelente servicio diferenciado.
- Crecimiento de cartera de clientes físico – patrimoniales y corporativos.
- Sinergia con SAFI e INS para aprovechar la posible nueva coyuntura de negocios de estructuración de emisiones e implementación de proyectos en materia de infraestructura pública y privada.
- Explotar la imagen de solidez y confianza que inspira la marca y los resultados de la empresa.

6.2. Objetivos e Inversiones

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.

A continuación, se citan los 8 objetivos estratégicos institucionales vigentes para el periodo 2021.

- 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.
- **Creatividad:** El valor agregado de la empresa debe venir, principalmente, por el grado de diferenciación que se logre en la oferta de valor hacia los clientes, tanto externos como internos. Permanentemente se buscarán iniciativas que faciliten un clima de innovación dentro de la empresa.

H. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**1. Instituto Nacional de Seguros****a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.**

Para el año 2021 no registró ningún tipo de solicitud de personas usuarias, relativo al acceso a la información pública.

No se recibieron recursos de amparo relacionados con el derecho de acceso a la información pública contra la Institución, Jefaturas ni alguna persona funcionaria.

En esta misma línea, se indica que no se cuenta con registros de procedimientos administrativos o disciplinarios relacionados con el acceso a la información pública.

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

Se adjunta cuadro que contiene el detalle de las personas trabajadoras capacitadas durante el período:

Tabla 98. INS – Detalle de capacitaciones

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas
Women´s Executive Ledearship Program	Capacitación Complementaria	7	(Incae) Instituto Centroamericano D	₡ 11.130.254.77	43
Contratación Administrativa para principiantes	Capacitación Complementaria	21	Acg Arisol Consulting Group S.A	₡ 2.099.160.00	16
Análisis, Evaluación y Subsanación de ofertas	Capacitación Complementaria	20	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 1.754.400.00	16
Curso General sobre el Código Procesal	Capacitación Complementaria	2	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 175.440.00	16
Jurisprudencia en Contratación Administrativa	Capacitación Complementaria	23	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 2.299.080.00	16
La nueva Ley de Compras Publicas	Capacitación Complementaria	5	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 346.800.00	16
La variable ambiental en la Contratación Adm.	Capacitación Complementaria	2	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 85.680.00	16

Sistema Específico de Valoración del Riesgo	Capacitación Complementaria	1	Acg Arisol Consulting Group S.A.	₡ 87.720.00	16
Accesibilidad para Yammer	Capacitación Complementaria	3	Advance Learning Technology Center	₡ 613.062.33	12
Curso-Taller Curso Avanzado de Drones # RPAS	Capacitación Complementaria	2	Aensa Academia De Enseñanza Aeronau	₡ 1 546.192.28	40
Servicio de consultoría Dynamics ventas	Capacitación Complementaria	5	Alfaro & Hernandez It Corporation I	₡ 16.285.320.00	40
Adquisición Talleres Técnicos en temas de Seguros	Congreso de Seguros	NA	Alta Dirección Sociedad Anónima	₡ 4.968.644.40	2
Especialización Online en Legal Tech and Innovation	Capacitación Complementaria	6	Alta Dirección Sociedad Anónima	₡ 5.721.187.75	80
Negociación Directiva	Capacitación Complementaria	5	Alta Dirección Sociedad Anónima	₡ 4.319.029.35	15
Pensamiento Sistémico	Capacitación Complementaria	90	Alta Dirección Sociedad Anónima	₡ 15.780.763.02	12
El ABC de las exportaciones e importaciones	Capacitación Complementaria	8	Aprire S.A	₡ 424.320.00	16
Nuevas obligaciones e implicaciones de la Ley R.P	Capacitación Complementaria	6	Asociación Cámara Costarricense De	₡ 248.400.03	3
Certificación Six Sigma Black Belt	Capacitación Complementaria	1	Asociación Cámara De Industrias De	₡ 1 028.078.40	80
Formando al Formador Virtual	Capacitación Complementaria	2	Asociación Cámara De Industrias De	₡ 270.588.23	24
Montacargas: Mantenimiento, Seguridad y Operación	Capacitación Complementaria	5	Asociación Cámara De Industrias De	₡ 382.352.97	8
Planificación y programación de la producción	Capacitación Complementaria	1	Asociación Cámara De Industrias De	₡ 110.160.00	16
Sistema de compras públicas del estado costarricense	Capacitación Complementaria	10	Asociación Cámara De Industrias De	₡ 1 099.999.93	16
III Congreso Virtual de Productores de Seguros	Capacitación Complementaria	6	Asociación Cámara De Intermediarios	₡ 339.244.63	12

Curso Virtual Fundamentos de COBIT 2019	Capacitación Complementaria	4	Asociación Costarricense De Auditor	₡ 927.286.60	16
Taller Virtual Fundamentos de Privacidad de Datos	Capacitación Complementaria	3	Asociación Costarricense De Auditor	₡ 932.085.00	16
Curso intensivo de Sostenibilidad	Capacitación Complementaria	4	Asociación Empresarial Para El Desa	₡ 2 724.795.36	16
Evaluaciones externas de calidad de la actividad de la Auditoría Interna	Capacitación Complementaria	2	Asociación Instituto De Auditores I	₡ 1 350.738.46	16
Gestión de Riesgos de Cumplimiento COSO	Capacitación Complementaria	6	Asociación Instituto De Auditores I	₡ 508.963.99	8
Gobierno Corporativo para Directivos, Alta Gerencia	Capacitación Complementaria	8	Asociación Instituto De Gobierno	₡ 2 319.002.23	12
Auditor interno en sistemas de gestión de calidad	Capacitación Complementaria	4	Asociación Instituto De Normas Tecn	₡ 763.837.20	20
Curso: Verificadores de gases de efecto invernadero	Capacitación Complementaria	2	Asociación Instituto De Normas Tecn	₡ 318.265.50	16
Implicaciones e interpretación - Seguridad y resiliencia # Sistemas de gestión de continuidad del negocio norma INTE/ISO 22301:2020 CGN-006	Capacitación Complementaria	3	Asociación Instituto De Normas Tecn	₡ 414.791.87	12
Implicaciones e interpretación: Sistemas de gestión de la calidad según la norma INTE/ISO 9001: 2015	Capacitación Complementaria	9	Asociación Instituto De Normas Tecn	₡ 1 544.957.28	20
Sistemas de gestión Responsabilidad Social	Capacitación Complementaria	4	Asociación Instituto De Normas Tecn	₡ 935.340.00	24

Creación de Dashboard	Capacitación Complementaria	24	Aula Abierta J.F.A. Sociedad Anónima	₡ 894.989.78	16
Power BI	Capacitación Complementaria	17	Aula Abierta J.F.A. Sociedad Anónima	₡ 633.951.09	16
Libertad de despido preguntas y respuestas	Capacitación Complementaria	3	Bds Asesores Jurídicos Sociedad Año	₡ 145.445.63	3
Obligatoriedad de vacunas en el centro de trabajo	Capacitación Complementaria	3	Bds Asesores Jurídicos Sociedad Año	₡ 202.572.00	3
Programa Agilidad para Scrum	Capacitación Complementaria	11	Bi Consulting Cinco Cero Seis S.A	₡ 1 270.106.24	12
Programa Scrum para Construcción	Capacitación Complementaria	19	Bi Consulting Cinco Cero Seis S.A	₡ 2 437.577.64	16
Programa de Especialización en Mercados Financiero	Capacitación Complementaria	3	Bolsa Nacional De Valores Sociedad	₡ 1 929.115.80	45
Congreso Latinoamericano de Prevención del Fraude	Capacitación Complementaria	12	Capacita Int. Sociedad Anónima	₡ 1 336.066.20	16
Surfeando las olas del estrés y el burnout	Capacitación Complementaria	17	Centro De Desarrollo Solera S.A.	₡ 646.494.16	8
Suicidio: Comprensión, prevención y protocolos	Capacitación Complementaria	2	Centro De Desarrollo Y Psicología H	₡ 45.000.36	16
Curso Lesco	Capacitación Complementaria	58	Centro Especializado De Lesco S.A	₡ 2.366.400.00	40
Capacitación Avanzada para Peritos	Capacitación Complementaria	36	Cesvi Argentina S.A.	₡ 14.738.292.47	24
Proceso Ordinario y Fase Recursiva Materia Labora	Capacitación Complementaria	3	Colegio De Abogados Y Abogadas De	₡ 122.400.00	8
Taller Práctico NIIF 17	Capacitación Complementaria	41	Colegio De Contadores Públicos De C	₡ 9.020.000.00	12
Gestión del Talento Humano en la nueva normalidad	Capacitación Complementaria	2	Colegio Profesional De Psicólogos D	₡ 47.000.00	7
Indicadores logísticos usando Business Intelligenc	Capacitación Complementaria	1	Corporate Resources Management	₡ 192.868.94	7
Charlas Imagen - Etiqueta - Protocolo	Capacitación Complementaria	50	Cristy Marín Fonseca	₡ 1.727.507.09	12

Digital Insurance latam.	Congreso de Seguros	NA	Digital Insurance Latam Spa	₡ 2.565.204.26	2
Cumbre Next Generation Digital & IT Leaders	Capacitación Complementaria	5	Ebm-Executive Business	₡ 3.715.351.53	16
Cumbre Seguros Auto América Latina 2021	Capacitación Complementaria	6	Ebm-Executive Business	₡ 3.947.321.44	24
Executive Business Meetings (proveedor extranjero)	Capacitación Complementaria	2	Ebm-Executive Business	₡ 1.538.414.33	16
Taller de Reputación	Capacitación Complementaria	35	Edilex Cm Sociedad Anónima	₡ 16.518.033.00	8
Curso NFPA 70B. Mantenimiento de equipo eléctrico	Capacitación Complementaria	6	Edufire S.A	₡ 3.279.496.86	32
Norma para Instalación de Sistemas Rociadores	Capacitación Complementaria	4	Edufire S.A	₡ 2.700.618.30	16
Actualización en la normativa en Seguros Generales	Capacitación Complementaria	4	Escuela De Seguros S.A	₡ 416.485.06	40
Estrategias de Reaseguros y su aplicación	Capacitación Complementaria	4	Escuela De Seguros S.A	₡ 969.940.78	40
Introducción al Seguro General y Vida	Capacitación Complementaria	4	Escuela De Seguros S.A	₡ 901.452.24	40
Seguros de Vehículos Motorizados	Capacitación Complementaria	4	Escuela De Seguros S.A	₡ 416.485.06	40
Scruminc Product Owner - Certificado	Capacitación Complementaria	1	Exola Sociedad Anónima	₡ 527.773.32	16
Scruminc Scrum Master- Certificado	Capacitación Complementaria	17	Exola Sociedad Anónima	₡ 4.723.947.42	16
Taller de Fundamentos de Agilidad y Scrum	Capacitación Complementaria	26	Exola Sociedad Anónima	₡ 1.577.965.50	16
Curso Solvencia II, IFRS 17 para Directivos.	Capacitación Complementaria	35	Fermac Risk America S. De R.L De C.	₡ 2.565.445.57	20
Curso Solvencia II, IFRS 17 y Stress Testing	Capacitación Complementaria	28	Fermac Risk America S. De R.L De C.	₡ 18.059.572.57	40

Conferencia de Cumplimiento AML FIBA 2021	Capacitación Complementaria	10	Florida Internacional Bankers	₡ 4.913.975.88	24
Análisis evaluación subsanación y exclusión oferta	Capacitación Complementaria	2	Fundación De La Universidad De Cost	₡ 234.600.00	16
Curso de lengua y cultura Cabecar	Capacitación Complementaria	12	Fundación De La Universidad De Cost	₡ 1.224.000.00	40
Programa Especializado en Presupuestos Públicos	Capacitación Complementaria	2	Fundación De La Universidad De Cost	₡ 534.480.00	40
Programa Técnico en Riesgo	Capacitación Complementaria	5	Fundación De La Universidad De Cost	₡ 1.994.100.00	90
Técnico en formación de Mercado de Valores	Capacitación Complementaria	1	Fundación De La Universidad De Cost	₡ 963.900.00	320
Hacia una Digitalización Inclusiva	Capacitación Complementaria	20	Fundación Tecnológica De Cr (Fundat	₡ 900.000.00	16
Prog Técnico en diagnóstico y reparación Vehículos	Capacitación Complementaria	2	Fundación Tecnológica De Cr (Fundat	₡ 1.632.000.00	16
Ciencia de datos aplicada a la Industria Asegurado	Congreso de Seguros	NA	Green Led Lights Spa	₡ 3.862.492.48	2
Webinar Finanzas para No Financieros un enfoque diferente	Capacitación Complementaria	7	Grupo Actualización Ejecutiva Limit	₡ 853.301.40	16
Taller Storytelling para comunicación efectiva	Capacitación Complementaria	72	Historieria Sociedad De Responsabil	₡ 11.293.329.33	8
XXXVII Encuentro Nacional de Auditores Internos	Capacitación Complementaria	11	Instituto Mexicano De Auditores Int	₡ 2.918.382.88	16
Técnico Asesor de Seguros	Capacitación Complementaria	159	Instituto Tecnológico De Costa Rica	₡ 290 508 240.00	56
Procesos con Power Platform	Capacitación Complementaria	17	Inversiones Grow Up Sociedad Civil	₡ 1.794 690.00	24
Certificación Especialista en la Prevención de la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo	Capacitación Complementaria	3	Miño Consultores Mem Sociedad Anónima	₡ 5.661.000.00	60

COPC Mejores Prácticas para la optimización de la experiencia de clientes	Capacitación Complementaria	1	Networking Customer Solutions Br, S	₡ 2.310.872.16	3
Big Data Analysis	Capacitación Complementaria	6	Programa Iberoamericano De Formación	₡ 755.110.08	20
Métodos de Regresión en Minería de datos	Capacitación Complementaria	1	Programa Iberoamericano De Formación	₡ 387.200.16	40
Programación Orientada a Objetos y Visualización de Datos en Python	Capacitación Complementaria	8	Programa Iberoamericano De Formación	₡ 3.046.780.80	40
Proyecto Final de Graduación PROMIDAT	Capacitación Complementaria	5	Programa Iberoamericano De Formación	₡ 1.152.842.76	20
Modelamiento de reservas de siniestros	Capacitación Complementaria	16	Prs Prime Re Solutions S.A.C	₡ 3.361.931.68	6
Seminario Estimaciones Estocásticas y Medidas de R	Capacitación Complementaria	4	Prs Prime Re Solutions S.A.C	₡ 1.465.929.48	4
Lean Toolbox for services	Capacitación Complementaria	50	Pxs Performance Excellence Solution	₡ 15.095.171.92	40
Charla reputación e imagen en la actividad segura	Capacitación Complementaria	6	Serveis I Complements Per Infraestr	₡ 1.235.902.50	8
Fortalecimiento de procesos y estrategias	Capacitación Complementaria	174	Serveis I Complements Per Infraestr	₡ 16.320.614.42	5
Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Capacitación Complementaria	7	Soluciones Efectivas Sea S.A	₡ 761.272.33	16
Técnicas para la prevención de accidentes de tránsito	Capacitación Complementaria	6	Soluciones Efectivas Sea S.A	₡ 637.881.48	16
Certificación Servicio al Cliente	Capacitación Complementaria	45	Sqi De México Sa De Cv	₡ 25.071.594.30	34
Conferencia de Aseguradores Centroamérica, Panamá	Capacitación Complementaria	5	Turenlaces Del Caribe Srl	₡ 5.883.815.80	24
Capacitación Empresarial de Mercadeo, investigación de	Capacitación Complementaria	10	Unimer, Unidad De Investigación Y	₡ 6.415.800.00	32

Mercados, neuromarketing, inteligencia emocional y comercial					
Especialidad en Transformación Digital	Capacitación Complementaria	4	Universidad De Empresa, S.A.	₡ 5.661.188.67	40
Especialidad Inteligencia Artificial	Capacitación Complementaria	2	Universidad De Empresa, S.A.	₡ 1.992.556.00	120
Especialización en Ciberseguridad.	Capacitación Complementaria	2	Universidad De Empresa, S.A.	₡ 3.098.931.50	120
V Congreso de Compliance y Lucha Anticorrupción	Capacitación Complementaria	6	World Compliance Association	₡ 514.075.86	42
Curso de Acústica Empresarial e Industrial	Capacitación Complementaria	7	Zeidy Letecia Marín Murillo	₡ 488.197.50	20

Fuente: Subdirección de Cultura y Talento, Oficio SDCT-00324-2022 del 02 de febrero 2022.

Adicionalmente, durante el año 2021, se impartieron 576 horas de capacitación interna por parte de la Dirección de Operaciones, distribuidas en diversos temas relacionados con la operativa de Sedes y para el programa de Certificación de Servicio al Cliente, se capacitaron un total de 531 colaboradores distribuidos en grupos de forma virtual.

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.

Adicionalmente, se informa que durante el año 2021 no se recibieron recursos de amparo relacionados con el derecho de 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 realizaron mejoras en la página web, con el fin de facilitar la visualización de la información.

Se habilitó una sección relacionada con información pública y un formulario automático para la interposición de quejas sobre este tema, disponible en el siguiente enlace: <https://www.ins-cr.com/contraloria-de-servicios/contraloria-de-servicios-corporativos-c2/> y según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 41. INS – Quejas y sugerencias sobre acceso a la información pública



Contraloría de Servicios Corporativos

Atendemos sus quejas y sugerencias sobre acceso a información pública

En caso de requerir presentar alguna sugerencia o queja por haberse denegado el acceso a información de índole pública, puede plantearla a través del formulario web adjunto, contactándonos vía telefónica o mediante correo electrónico.

De previo a interponer la queja, el solicitante puede plantear un recurso administrativo contra el rechazo total o parcial de su solicitud ante la autoridad institucional respectiva, en el plazo de tres días hábiles, contado a partir de la notificación de la denegatoria. Para la resolución de la apelación se cuenta con 8 días hábiles, a partir de la recepción del escrito.

Fuente: Contraloría de Servicios Corporativa, oficio CSERC-00263-2022 del 26 de enero 2022.

Se mantiene el compromiso y apoyo por parte de la Administración Superior en relación con el cumplimiento del Índice de Transparencia del Sector Público.

La coordinación con las diversas dependencias involucradas y el apoyo de esos despachos a cargo del suministro de información resulta de vital importancia para la consecución de las calificaciones determinadas por los entes supervisores.

En nuestra institución somos conscientes de la importancia de mejorar sustancialmente la ubicación institucional en el Índice de Transparencia, por lo que, desde las dependencias involucradas con el aporte de la información, tanto de Normas y Estudios Administrativos adscrita a la Subdirección de Planificación, como de la Presidencia Ejecutiva se genera todo el apoyo y gestiones para ese propósito.

[e. Indicación de las sugerencias recibidas y los resultados de estas.](#)

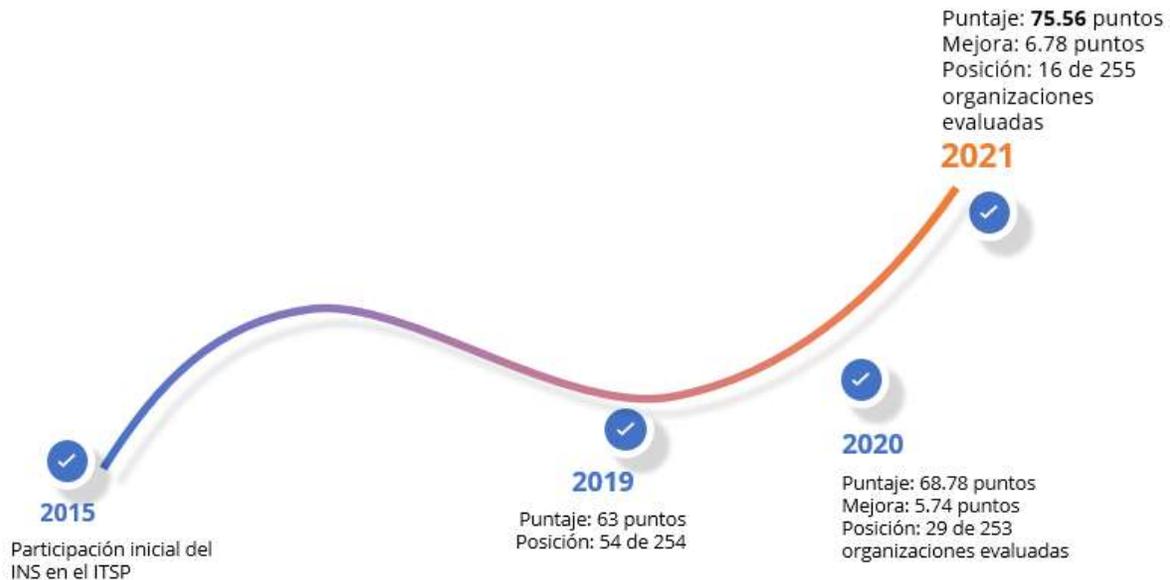
La Contraloría de Servicios Corporativa no se recibió ninguna sugerencia durante el año 2021.

[f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.](#)

Para la evaluación del año 2021 el INS recibió una calificación de 75.56 puntos, ubicándose en la posición No.16 de las 255 instituciones evaluadas por la Defensoría de los Habitantes en el Índice de Transparencia del Sector Público.

Desde nuestra participación en el año 2015, el proceso ha sido evolutivo, lo cual se evidencia con la mejora en los resultados de las evaluaciones, según se observa en la siguiente imagen:

Imagen 42. INS – Evolución histórica evaluación ITSP



Fuente: Subdirección de Planificación – Histórico de Evaluación ITSP

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

De conformidad con el Manual General de Organización y Funciones del INS, la instancia asesora Normas y Estudios Administrativos adscrita a la Subdirección de Planificación, es responsable del cumplimiento de los aspectos relacionados con la Red de Transparencia.

La función asignada para este efecto señala: *"Administrar la información y el sitio web relacionado con el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense"*.

Se ha efectuado el seguimiento y las gestiones para la mejora de los resultados en la evaluación de la información, en este sentido, se ha trabajado en el cumplimiento y subsanación de aspectos faltantes en la publicación de información, de cara a la transparencia y marco normativo de la empresa en búsqueda del acceso universal e inclusión a través de datos abiertos.

Por su parte, a la Contraloría de Servicios Corporativa le corresponde el cumplimiento del rol de Oficial de Acceso de la Información, designado por la Presidencia Ejecutiva del INS en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la directriz No.102-MP "Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del estado".

Se realizó la Autoevaluación Institucional sobre Transparencia y Divulgación, a través de la revisión integral de toda la información contenida en la sección denominada Red de Transparencia de la página web del INS, a fin de garantizar que se cumpla con lo estipulado en el artículo 17 del Decreto No.40199-MP Apertura de Datos Públicos y No.40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública y determinar si se ha logrado divulgar públicamente en forma efectiva los contenidos que obligatoriamente deben ser dados a conocer de acuerdo con esta Directriz y los otros instrumentos y normas aplicables.

Para el 2022, se contempla el monitoreo constante de la información publicada, la emisión de informes con los hallazgos y recomendaciones y brindar información al personal de la Institución respecto al acceso de información pública.

Adicionalmente, se dispone de la “Política sobre Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información del INS”, norma que establece los lineamientos generales que aseguran el uso, gestión, administración y divulgación de la información con base en cada uno de los enunciados que se enmarcan en relación con la información del INS.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

La Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad recibió en el año 2021 en total 1 solicitud de información pública, la misma se respondió en un plazo de 6 días por parte del Área de Gestión de Calidad, en dicha respuesta se indica al usuario que su consulta será remitida a la Dependencia correspondiente. La conclusión de la gestión se brindó en un plazo de 14 días.

Para el año 2021 si existió un recurso de amparo, mismo que fue declarado sin lugar. Dicho caso se detalla en expediente N°21-005689-0007-CO, y resolución N°2021006518.

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

No se registró.

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 registraron.

d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Como parte de las funciones a cargo del Área de Gestión de Calidad, se realiza una revisión exhaustiva de manera anual, respecto a la información publicada en la página web, con el fin de asegurar la accesibilidad de toda la población a la información pública de nuestra institución.

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

La Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad atiende todas las gestiones de los usuarios externos, analizando el trámite que corresponde según lo que requiere el usuario, las cuales, en la mayoría de los casos, desencadenan en recomendaciones para el personal de las diferentes Estaciones de Bomberos y Dependencias.

f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

En el año 2019, el Cuerpo de Bomberos obtiene el tercer lugar en el ITSP, con una nota de 97.30.

En el año 2020 mantiene su posición dentro los tres primeros lugares, mejorando la nota con una calificación de 97.57.

En el año 2021 se obtuvo una calificación de 87.67 puntos, ocupando el octavo lugar de 255 instituciones evaluadas.

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

En cuanto se obtienen los resultados del Índice de Transparencia del Sector Público, se inicia con el plan de acción para la correcta actualización de la página, se solicita la información requerida a las dependencias de la Organización y posterior a su revisión, se publica en la página web.

3. INS Red de Servicios de Salud S.A

a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

Durante el año 2021 se interpusieron 150 recursos de amparo contra la RSS, ninguno sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, todos relacionados con el derecho a la atención médica.

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

Se presentan el detalle de las capacitaciones del año 2021.

Tabla 99. INS-RSS – Detalle de capacitaciones

Nombre del curso (actividad)	Total, de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo (colones costarricenses exactos)	Total de horas
LIVE Vacunación COVID 19 en la RSS	216	Microsoft Teams	Interna	216
Asesoría para formulación de metas e indicadores 2021.	10	Microsoft Teams	Interna	10
Sesión Clínica TO: linfedema	17	Microsoft Teams	Interna	17
Reanimación cardiovascular.	73	Microsoft Teams	Interna	20
Asesoría para formulación de metas e indicadores 2021	117	Microsoft Teams	Interna	20
Principios Básicos Sobre el Manejo Manual de Cargas	8	Microsoft Teams	Interna	8
Protocolo de Profilaxis Antibiótica en Cirugía	94	Microsoft Teams	Interna	22
Generalidades de Primeros auxilios	46	Microsoft Teams	Interna	46
Divulgación del Procedimiento y Protocolo de secuelas COVID-19 y efectos post vacunación COVID-19	238	Microsoft Teams	Interna	20
Concepto Mulligan Manual Therapy Básico	1	Plataforma Virtual	Permiso con goce de salario	36

Rehabilitación de Hombro de Ann Cools	2	Plataforma Virtual	Permiso con goce de salario	26
Divulgación del Procedimiento y Protocolo de secuelas COVID-19 y efectos post vacunación COVID-19	16	Microsoft Teams	Interna	10
Asesoría para formulación de metas e indicadores 2021	4	Microsoft Teams	Interna	4
Acoso Laboral	84	Microsoft Teams	Interna	20
Hostigamiento Sexual	86	Microsoft Teams	Interna	20
Vacaciones profilácticas	9	Microsoft Teams	Interna	9
Hemorragias y lesiones traumáticas.	87	Microsoft Teams	Interna	17
Acústica industrial y ambiental, medición y controles de ruido	8	Zeidy Leticia Marín Murillo	Ⓢ557 940,00	192
Identificando el talento a través del 9box y generando Planes Individuales de Desarrollo.	44	Microsoft Teams	Interna	44
EDAN: Formulario de Evaluación: ¿Sabes cómo evaluar un inmueble después de un sismo?	100	Microsoft Teams	Interna	66
EDAN ¿Qué hacer durante un sismo? Hace 30 años tuvimos el terremoto más fuerte de nuestra historia	27	Microsoft Teams	Interna	10
Marcando la Experiencia. (Procedimiento y guía para la Resolución de consultas frecuentes).	106	Microsoft Teams	Interna	95
Plan Estratégico Institucional	111	Microsoft Teams	Interna	30
Actualización sobre la vacuna Vaxzevria/Astra Zeneca	90	Microsoft Teams	Interna	34
Live logros 2020	55	Microsoft Teams	Interna	40

Taller de prescripción de medicamentos analgésicos y su uso en la Red de Servicios de Salud	8	Microsoft Teams	Interna	8
Excel Básico	10	Microsoft Teams	Interna	160
Programa de Protección Radiológica	1	Microsoft Teams	Interna	16
Linfedema: Diagnóstico, tratamiento y consideraciones	29	Microsoft Teams	Interna	10
Identificando el talento a través del 9box y generando Planes Individuales de Desarrollo.	51	Microsoft Teams	Interna	51
Marcando la Experiencia. (Procedimiento y guía para la Resolución de consultas frecuentes).	55	Microsoft Teams	Interna	50
Seguro Obligatorio Automotor.	60	Microsoft Teams	Interna	54
Excel Intermedio	12	Microsoft Teams	Interna	24
Emergencias en escenarios de Medicina Táctica	69	Microsoft Teams	Interna	50
Formador de Formadores	38	Microsoft Teams	Interna	38
Mejores prácticas para el seguimiento de recomendaciones según principios de control interno	60	Microsoft Teams	Interna	60
Abordaje fisioterapéutico en el paciente Covid-19	74	Microsoft Teams	Interna	20
Técnica aséptica, limpia y manejo de desechos hospitalarios	11	Microsoft Teams	Interna	25
Charla Protocolo profilaxis Antimicrobiana en Cirugía.	107	Microsoft Teams	Interna	11
COVID 19: un acercamiento a la situación actual.	230	Microsoft Teams	Interna	20
Charla sobre el manejo de catéteres Epidurales.	20	Microsoft Teams	Interna	30

Inducción Corporativa Esencia INS	6	Microsoft Teams	Interna	100
Inducción a la Red de Servicios de Salud	12	UCINS	Interna	30
Identificando el talento a través del 9box y generando Planes Individuales de Desarrollo.	19	Microsoft Teams	Interna	5
Charla Protocolo profilaxis Antimicrobiana en Cirugía.	17	Microsoft Teams	Interna	6
Inducción Corporativa Esencia INS	5	Microsoft Teams	Interna	7
Inducción a la Red de Servicios de Salud	4	UCINS	Interna	5
Manejo correcto para brindar respuestas a las disconformidades y recursos de revocatoria	101	Microsoft Teams	Interna	7
Plan Anual Operativo 2022	95	Microsoft Teams	Interna	5
¡Estar bien y sentirme bien!	67	Microsoft Teams	Interna	5
Uso de extintores portátiles contra incendios.	19	Microsoft Teams	Interna	5
Gestión de muestras para cultivos en Sala de Operaciones.	60	Microsoft Teams	Interna	8
Seguro de Accidentes para estudiantes	109	Microsoft Teams	Interna	5
Seguro de Responsabilidad Civil	131	Microsoft Teams	Interna	5
Excel Avanzado	12	Microsoft Teams	Interna	5
Celebración mes del Ambiente (Manejo de residuos)	40	Microsoft Teams	Interna	6
RCP en situaciones especiales	44	Microsoft Teams	Interna	5
Uso de Extintores y Prevención Contra Incendios	34	Microsoft Teams	Interna	6
Sistema Comando de Incidentes	94	Microsoft Teams	Interna	9
Síndrome regional complejo	40	Microsoft Teams	Interna	7
Primeros Auxilios	11	Microsoft Teams	Interna	5

Negociación de Conflictos	14	Microsoft Teams	Interna	5
Fundamentos de Continuidad de Negocio	123	UCINS	Interna	5
Comunicación Asertiva	23	Microsoft Teams	Interna	5
ESSR 2021 Musculoskeletal Radiology	1	Plataforma Virtual	Permiso con goce de salario	2
Capacitación virtual: IV Congreso Nacional de Electro diagnóstico y Enfermedades Neuromusculares.	2	Plataforma Virtual	Permiso con goce de salario	2
Concepto Mulligan Manual Therapy Básico.	1	Plataforma Virtual	Permiso con goce de salario	3
Análisis de causa raíz	12	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	∅857485,44	50
Seguro Básico de Accidentes	117	Microsoft Teams	Interna	7
Segunda sesión bimensual de líderes 2021	94	Microsoft Teams	Interna	8
Inducción Corporativa Esencia INS	12	Microsoft Teams	Interna	5
Inducción a la Red de Servicios de Salud	3	UCINS	Interna	3
Imagenología en trauma (algoritmos): ¿Cómo solicitar los estudios de Imágenes Médicas y sus implicaciones en la RSS?	56	Microsoft Teams	Interna	5
Imagenología en trauma (algoritmos): Muñeca y Mano	66	Microsoft Teams	Interna	5
Imagenología en trauma (algoritmos): Columna	64	Microsoft Teams	Interna	5
Excel Básico	13	Microsoft Teams	Interna	156
Lesiones Térmicas por Calor	28	Microsoft Teams	Interna	7
¿Qué hacer ante un tiroteo activo?	124	Microsoft Teams	Interna	7
Terapia Física basada en la evidencia	41	Microsoft Teams	Interna	5

Negociación de Conflictos	11	Microsoft Teams	Interna	5
Rehabilitación Cardíaca en pacientes post Covid-19	71	Microsoft Teams	Interna	5
Crisis Di encefálicas y Nutrición (Programa soporte nutricional).	6	Microsoft Teams	Interna	6
Capacitación: Seguros Personales.	133	Microsoft Teams	Interna	20
Contratación Administrativa	12	Microsoft Teams	Interna	20
¿Qué debes hacer ante un sismo?	76	Microsoft Teams	Interna	7
La nutrición es un factor que influye en la cicatrización de las heridas	7	Microsoft Teams	Interna	7
Aprenda a analizar la información que contiene el presupuesto sobre las compras públicas	1	Arisol Consulting Group	ϕ87720	16
Uso Seguro de Medicamentos.	134	Microsoft Teams	Interna	1
Educación Financiera con COOPENAE	16	Microsoft Teams	Interna	2
Excel Intermedio	12	Microsoft Teams	Interna	3
Imagenología en trauma (algoritmos) Rodilla	64	Microsoft Teams	Interna	4
Imagenología en trauma (algoritmos) Tobillo y Pie	66	Microsoft Teams	Interna	1
Imagenología en trauma (algoritmos) Hombro	31	Microsoft Teams	Interna	1
¡Conozcamos sobre la continuidad de negocios!	89	Microsoft Teams	Interna	1
Caída de Cenizas	33	Microsoft Teams	Interna	3
Accidente Ofídico	55	Microsoft Teams	Interna	5
Uso de Extintores	49	Microsoft Teams	Interna	3
Rehabilitación del paciente con lumbalgia.	39	Microsoft Teams	Interna	1
¡Aprendamos a brillar!	185	Microsoft Teams	Interna	1
Seminario de la Bioética	195	Microsoft Teams	Interna	1

Nuevas tecnologías en silla de Marco Rígido	44	Microsoft Teams	Interna	5
Inducción Corporativa Esencia INS	4	Microsoft Teams	Interna	2
Inducción a la Red de Servicios de Salud	14	UCINS	Interna	1
Fundamentos de la Continuidad de los negocios	47	UCINS	Interna	3
¿Cómo analizar eventos adversos y centinelas?	1	Fundación para la Seguridad del Paciente	¢89760	80
Programa preparación para certificación CIA	1	Asociación Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.	¢1080750	160
Especialista en automatización de procesos administrativos con Power Platform	1	Inversiones Grow Up Sociedad Civil	¢385560	88
Gestión de riesgos en salud: qué es y cómo hacer	2	Fundación para la Seguridad del Paciente	¢179520	160
Gestión del riesgo para un sistema de gestión	1	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	¢223403,46	24
Hacia una digitalización inclusiva	4	Fundación Tecnológica de CR (FUNDATEC)	¢180000	64
Implicaciones e interpretación - Seguridad y resiliencia – Sistemas de gestión de continuidad del negocio norma INTE/ISO 22301:2020 CGN-006"	1	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	¢158459,55	16
Uso Seguro de Medicamentos.	27	Microsoft Teams	Interna	27
Excel Avanzado	13	Microsoft Teams	Interna	156
¡Aprendamos a brillar!	280	Microsoft Teams	Interna	280
Accidente Ofídico	229	Microsoft Teams	Interna	229

Alteraciones de Estado de Conciencia	57	Microsoft Teams	Interna	57
Actividades celebración de 200 años de independencia: Aplicación de Ergonomía en la vida Diaria.	75	Microsoft Teams	Interna	65
Actividades celebración de 200 años de independencia: Consejos de alimentación en el teletrabajo y la vida diaria	46	Microsoft Teams	Interna	46
Técnicas de cirugía menor y procedimientos de urgencia.	47	Microsoft Teams	Interna	47
¡200 años de ser orgullosamente ticos!	120	Microsoft Teams	Interna	120
Investigaciones de accidentes	17	Microsoft Teams	Interna	17
Taller de sensibilización a la discapacidad.	11	Microsoft Teams	Interna	11
Análisis clínico de pacientes con Lesión Medular	25	Microsoft Teams	Interna	25
Abordaje Fisioterapéutico de la Rodilla desde el enfoque de la TMO y MDT	37	Microsoft Teams	Interna	37
Inducción Corporativa Esencia INS	10	Microsoft Teams	Interna	200
inducción a la Red de Servicios de Salud	32	UCINS	Interna	160
Fundamentos de la Continuidad de los negocios	35	UCINS	Interna	35
Tercera sesión Bimensual de Lideres	105	Microsoft Teams	Interna	105
Generalidades de la protección de datos personales en Costa Rica	26	Microsoft Teams	Interna	336
Interpretación, implicaciones e implementación efectiva de la norma ISO 45001:2018	9	Soluciones Efectivas SEA Sociedad Anónima	¢1023937,2	144
Inducción Corporativa Esencia INS	18	Microsoft Teams	Interna	360

inducción a la Red de Servicios de Salud	23	UCINS	Interna	506
Fundamentos de la Continuidad de los negocios	21	UCINS	Interna	105
Contratación Administrativo	10	Microsoft Teams	Interna	160
Excel Básico	13	Microsoft Teams	Interna	156
Conozcamos a nuestro nuevo Gerente General (toda la RSS)	157	Microsoft Teams	Interna	157
¡Compartamos experiencias con la población sorda!	53	Microsoft Teams	Interna	53
Vigilancia Epidemiológica	113	Microsoft Teams	Interna	226
Actualización del uso de Antimicrobianos en la Red de servicios de Salud	77	Microsoft Teams	Interna	308
Conozcamos a nuestro nuevo Gerente General (lideres)	101	Microsoft Teams	Interna	101
Aspectos legales y normativos de Salud y Seguridad Ocupacional	20	Microsoft Teams	Interna	20
Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo	100	Microsoft Teams	Interna	100
Aprendamos sobre gestión documental de la RSS	143	Microsoft Teams	Interna	143
Fin de año seguro	18	Microsoft Teams	Interna	18
Complicaciones de fracturas de huesos largos	23	Microsoft Teams	Interna	23
Hidroterapia en lesiones ortopédicas de tren superior e inferior	74	Microsoft Teams	Interna	74
Extintores	40	Microsoft Teams	Interna	40
¡Aprendamos a Brillar! (proceso quirúrgico)	78	Microsoft Teams	Interna	78
Introducción a Python para Ciencia de Datos	1	Inversiones Grow Up Sociedad Civil	88128	20
Jurisprudencia en Contratación Administrativa 2021	2	Arisol Consulting Group	199920	32

La Nueva Ley de Compras Públicas	15	Arisol Consulting Group	901680	57
LESCO I	13	Centro Especializado de Lesco S.A.	489600	520
Inducción Corporativa Esencia INS	9	Microsoft Teams	Interna	180
Fundamentos de la Continuidad de los negocios	13	UCINS	Interna	65
Primeros Auxilios con Personas con Discapacidad	77	Microsoft Teams	Interna	77
Movilización Segura de Pacientes.	78	Microsoft Teams	Interna	78
Vigilancia Epidemiológica	100	Microsoft Teams	Interna	200
Trauma de tobillo	147	Microsoft Teams	Interna	147
Trauma de Hombro	154	Microsoft Teams	Interna	154
Trauma de codo	137	Microsoft Teams	Interna	137
Trauma de Pie	121	Microsoft Teams	Interna	121
Traumas craneoencefálicos con o sin PC y Lumbalgia	114	Microsoft Teams	Interna	114
Trauma de tejidos blandos en miembros inferiores	116	Microsoft Teams	Interna	116
Trauma de mano y muñeca	106	Microsoft Teams	Interna	106
Traumias de Rodilla	127	Microsoft Teams	Interna	127
Actualización del uso de Antimicrobianos en la Red de servicios de Salud	31	Microsoft Teams	Interna	124
¿Qué tanto conocemos sobre el manejo de emociones?	95	Microsoft Teams	Interna	95
Lineamientos en caso de Accidente y Reporte de riesgos de trabajo.	98	Microsoft Teams	Interna	98
Importancia de la Salud Pélvica en el hombre	53	Microsoft Teams	Interna	53
Aprendamos a Brillar	43	Microsoft Teams	Interna	43

Estrategias de Procesos	87	Microsoft Teams	Interna	87
Introducción a la Humanización	18	Microsoft Teams	Interna	18
Congreso Nacional de Ortopedia y Traumatología 2021	7	Presencial, The Westin Golf Resort & Spa, Playa Conchal	Permiso con goce de salario	140
XVII Congreso Latinoamericano de Salud Ocupacional y VI Congreso de Medicina del Trabajo	1	Presencial, Centro de Convenciones	Permiso con goce de salario	24
Curso: Cadavérico de rodilla y hombro.	1	Centro Entrenamiento, Tampa Florida, Estados Unidos	Interna	18
Congreso: Enfermería Crítica en la Historia de la Humanidad.	2	Presencial. Hotel Radisson, San José, Costa Rica.	Permiso con goce de salario	52
LESCO III	2	Centro Especializado de Lesco S.A.	¢102000	80
LESCO V	4	Centro Especializado de Lesco S.A.	¢204000	160
Manipulación de alimentos (renovación)	10	Noilin María Mata Díaz.	¢153000	30
Metrología Biomédica	4	Diagnósticos de Alta Tecnología DATSA, Sociedad Anónima	¢1285044,25	160
Operadores de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (Nivel Intermedio)	1	AGIO Gestoría de Negocios S.A.	¢313216,5	24
Modelo de las 6"S	11	Microsoft Teams	Interna	22
Dolor lumbar y ejercicio	65	Microsoft Teams	Interna	65
Inducción a la Red de Servicios de Salud.	19	UCINS	Interna	19

Fundamentos de la Continuidad de los negocios	6	UCINS	Interna	30
Elaboración del Plan Anual de Compras	77	UCINS	Interna	385
Vivamos los derechos humanos	625	UCINS	Interna	1875
Código de ética corporativo del grupo INS	1041	UCINS	Interna	4435
Sesión de líderes	95	Microsoft Teams	Interna	95
El poder de la gratitud	92	Microsoft Teams	Interna	92
El legado de los que han partido, recordando con amor.	40	Microsoft Teams	Interna	40
Fundamentos de Ergonomía	10	Microsoft Teams	Interna	10
Síndrome post hospitalización y Síndrome post UC.	23	Microsoft Teams	Interna	23
Trabajo Social y la dimensión social de la sostenibilidad en la RSS	50	Microsoft Teams	Interna	50
POWER BI	6	Microsoft Teams	Interna	36
Fundamento de la Compensación	4	Microsoft Teams	Interna	4
Excel Intermedio	11	Microsoft Teams	Interna	132
Taller retroalimentación Positiva	81	Microsoft Teams	Interna	81
Curso de Habilidades Quirúrgicas de miembros superiores	1	Centro Entrenamiento, Tampa Florida, Estados Unidos	Interna	18
Persona autorizada para trabajos en alturas.	8	Soluciones Floruma Limitada	ϕ284760	32
Persona competente para trabajos en alturas.	2	Soluciones Floruma Limitada	ϕ498330	32
Proceso Ordinario y Fase recursiva	3	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	ϕ122400	90

Reajuste de precios en los contratos de bienes y servicios	2	Arisol Consulting Group	¢175440	32
Régimen recursivo de la contratación administrativa	1	Auros Formación Empresarial Sociedad Anónima	¢61200	9
Requisitos legales seguridad y salud en el trabajo	1	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	¢168300	16
Seguridad del paciente, calidad y acreditación para atención primaria de salud	1	Fundación para la Seguridad del Paciente	¢44880	40
Sistemas de gestión de continuidad del negocio según la norma INTE/ISO 22301:2020	9	Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.	¢1236298,14	144
Soporte Vital Básico	36	UCIMED	¢2101984,9	216
Técnicas para la prevención de accidentes de tránsito.	4	Soluciones Efectivas SEA Sociedad Anónima	¢425203,32	64
XXII Congreso de Auditoría Interna 2021	3	Asociación Instituto de Auditores Internos de Costa Rica	¢583713,82	54
Tomografía	3	Microsoft Teams	Interna	240
Resonancia Magnética	1	Microsoft Teams	Interna	320
Totales	12 004		¢14 263 634,67	19 779

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022. del 15 de febrero 2022.

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 en el 2021.

d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

En el 2021, continuó activo y vigentes el sitio web de la Red de Servicios de Salud, así como la página de transparencia, que sigue la iniciativa de la Defensoría de los Habitantes para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información.

El dominio de acceso al sitio web de la Red de Servicios de Salud es <https://redsalud.ins-cr.com/inicio-salud/>, cuyo objetivo es ofrecer información oportuna y efectiva a los públicos de la RSS, así como mejorar la experiencia de servicio. Los contenidos del sitio web incluyen secciones como:

- ¿Quiénes somos? (reseña de la RSS)
- Qué hacer en caso de: accidente laboral, de tránsito o estudiantil.
- Paciente hospitalizado (características del servicio e información para familiares. humanización)
- Paciente a cirugía (información prequirúrgica y facilidades del servicio quirúrgico)
- Paciente a cita médica (detalle de horarios y consideraciones para las consultas)
- Paciente a rehabilitación (Información general del servicio)
- Consultorios médicos laborales (afiliaciones)
- Nuestra Red de Transparencia
- ¿Desea laborar con nosotros?

Por su parte, el acceso a la página de transparencia se permite por el siguiente enlace: <https://www.ins-cr.com/red-de-servicios-de-salud-ins/>. La misma consta de cuatro módulos: acceso a la información, participación ciudadana, datos abiertos de gobierno y rendición de cuentas. Entre la información disponible para consulta se encuentra: información de jerarcas, organización y funciones, activos inmuebles de la institución, portafolio de servicios, contraloría de servicios, mecanismos de participación, presupuesto, contrataciones administrativas, planes institucionales entre otros.

En fortalecimiento en este eje, durante el 2021 se trabajó en la actualización de la Política sobre la clasificación, acceso, divulgación y resguardo de la información de la Red de Servicios de Salud, así como la generación del Manual de sobre la clasificación, acceso, divulgación y resguardo de la información de la red de servicios de salud. Los mismos están pendientes de publicar.

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

Durante el periodo comprendido en el presente informe, la Red de Servicios de Salud no recibió formalmente, sugerencias referentes al acceso de la información.

f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

La Red de Servicios de Salud, no es calificada por parte de la Defensoría de los Habitantes con respecto al Índice de Transparencia del Sector Público.

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

Para el seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública, la entidad cuenta con una dependencia a cargo de canalizar las consultas de medios de comunicación masivos, (Departamento de Experiencia del Cliente), así como emitir boletines de prensa con información referente a los servicios que ofrece la organización. Esta tarea se realiza en conjunto con la Unidad de Prensa de Casa Matriz.

A continuación, se presenta un cuadro de las atenciones y temáticas atendidas durante el periodo 2021, las cuales se hicieron de conocimiento a la opinión pública a través de los canales indicados en la última columna de la siguiente tabla.

Tabla 100. INS-RSS – Atención de temáticas

Fecha	Tema	Vocero	Medios que publican
19/1/2021	Red de Servicios de Salud disminuye en 80% el uso de algunos antibióticos en sus pacientes	Dra. Alejandra Jimenez	Radio Actual, www.diarioextra.com, Repretel, Canal 13
25-ene-21	Policía que recibió disparo en la cabeza ya camina	Video Dr. Jorge Espítaleta	La Teja, Crhoy, amprensa, Columbia, Repretel, canal 8, canal7
12-feb-21	Oficial Kimberly Suárez deja la Unidad de Cuidados Intensivos	Audios Dr. Jorge Espítaleta	La teja, el observador, Columbia, teletica.com, amprensa
5/2/2021	Lentes de realidad virtual y una consola de video juegos acompañan rehabilitación de pacientes del INS.	Licda. Monserrat Castillo	Repretel, NC 11
26/2/2021	Inicia proceso de vacunación contra el COVID-19 en el Hospital del Trauma del INS	Licda. Paola Santamaría	Amelia Rueda- Columbia
4/3/2021	Pese a pandemia: Red de Servicios de Salud del INS realizó 50 cirugías diarias y atendió más de 270 mil pacientes en el 2020	Licda. Adriana Elizondo	Radio Actual, Radio CRC noticias, canal 8
26/3/2021	Horarios de Semana Santa	Comunicaciones	Extra
28/4/2021	Banco de tejidos del hospital del trauma del INS realiza su primer trasplante de reemplazo total de rodilla.	Dr. Ronald Monge	La Teja, canal 11
19/5/2021	INS seguirá atendiendo a víctimas de accidentes de tránsito aun cuando se agote la póliza	Lic. Sidney Viales	El observador.
30/6/2021	Nuevo Centro de Salud de Alajuela	No aplica	Canal 6, medio local Alajuela

9/7/2021	Nuevo Centro de Salud y Sede Ciudad Quesada	No aplica	San Carlos Digital
29/7/2021	Hospital del Trauma del INS se une a jornada de vacunación	MBA. Gabriel Pérez	Columbia
6/8/2021	Red de Servicios de Salud, apuesta por la optimización de servicios de ortopedia	Dra. Jiménez	No aplica
26/8/2021	Alajuela estrena moderno centro de salud del INS que atenderá a más de 2.000 pacientes al mes	MBA. Gabriel Pérez	Canal 8.www.elpais.com, www.delfino.cr, Radio Actual, Radio CRC noticias, Diario La República
12/10/2021	Envío de mensajes evita traslado semanal de más de 100 pacientes hasta el Hospital del Trauma	No aplica	Telenoticias
17/12/2021	Horarios de fin de año	No aplica	No aplica

Fuente: Oficio RSS-GG-00065-2022. del 15 de febrero 2022.

4. INS Servicios S.A

El acceso a la información pública como parte de los procesos de transparencia busca fortalecer la institucionalidad costarricense, es por ello por lo que INS Servicios S.A. en cumplimiento con lo indicado por la Directriz N.º 073 "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del 27 de abril de 2017 073 MP y en la Política de Transparencia del Grupo INS, procede a incluir dentro de su informe de gestión la presente información.

a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

La subsidiaria ha definido como medio para realizar este tipo de peticiones la dirección electrónica notificacionesins.servicios@insservicios.com. Dentro de las solicitudes de información pública recibidas durante el año 2021 por parte de INS Servicios S.A., que se encuadran en lo dispuesto en la norma de referencia, únicamente se recibieron tres, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 101. INS Servicios – Solicitudes de información pública recibidas

Fecha de recepción	Medio	Remitente	Asunto en la comunicación	Contenido de la solicitud	Acuse de recibido
20/10/2021	Correo electrónico	Juan Carlos Vargas Castro	CONSULTA	Solicita el correo electrónico del gerente general y gerente de CSSA	21/10/2021
31/10/2021	Correo electrónico	Will González	CONSULTA DE APOYO ISO 9001:2015	Información sobre a qué se dedica la organización; fecha en que inició labores; ubicación; sector al que se dedica; estructura organizacional; procesos sustantivos, de Apoyo y Estratégicos; y, mapa de Interacción de procesos.	1/11/2021
12/8/2021	Correo electrónico	Yessica Rodriguez	Propuesta Indemnizatoria, aviso CAS-942811-W1C1, placa BQQ277, Expediente 171421000656	Datos del proveedor que realizó la estimación de daños indicada en el asunto.	12/8/2021

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2022.

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 de capacitaciones:

Tabla 102. INS Servicios – Capacitación a Personas Colaboradoras 2021

Departamento	Personas Colaboradoras Capacitadas	Promedio de horas por persona	Cantidad de Eventos	Horas
ASESORÍA LEGAL	5	66,8	28	334
AUDITORÍA	16	64,8	38	1.036
CALIDAD	60	27,7	119	1.660,8
CENTRO DE CONTACTOS	305	43,2	300	13.175,9
FINANCIERO-ADMINISTRATIVO	38	26,9	75	1.023,5
GERENCIA GENERAL	5	23,6	20	118
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	41	34	131	1.395
OPERACIONES	781	16,2	206	12.687
CENTRO SOPORTE SEGURO AUTOMÓVILES	134	32	115	4.285
RIESGO	9	51,1	57	460
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	122	20,7	132	2.523
Total	1.516	25,5	1.221	38.698

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2021.

c. Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

Con relación a procedimientos administrativos o disciplinarios vinculados con el acceso a la información pública, INS Servicios S.A. durante el período comprendido en este informe, no gestionó ninguno.

d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Durante el período comprendido en este informe, la organización a efectos de mejorar el acceso a la información procedió a realizar los siguientes procesos:

- 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 en la página Web incluyendo la pestaña de Transparencia 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 a ese respecto.

INS Servicios no se encuentra dentro de las empresas participantes de la evaluación al Índice de Transparencia, sin embargo, dentro del “Índice de Capacidad de Gestión” aplicado por la Contraloría General de la República para el periodo 2020 el ente contralor modificó esta metodología renombrándola en el cual no se asigna una nota numérica sino un resultado a un nivel de madurez de los entes partícipes, INS Servicios obtuvo un nivel de madurez óptimo en todas las áreas evaluadas, siendo esta la calificación más alta. Sin embargo, para el año 2021, se informó que, debido a dificultades que tuvo INS Servicios para presentar las evidencias por medio de la plataforma de la Contraloría, se determinó un nivel de madurez Básico. No obstante, la subsidiaria planteó su no conformidad con esta evaluación a través de un oficio remitido por la Gerencia General, sin embargo, el ente evaluador decidió mantener su calificación para la subsidiaria en ese nivel.

El Sistema de Control Interno se define como un proceso sistemático y ordenado, diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. Es por lo que reviste de vital importancia para las empresas de hoy en día, gestionar las actividades requeridas para la implementación y puesta en marcha de las estrategias y actividades que permitan la gestión adecuada del control interno. Uno de los procesos más relevantes dentro de este sistema es el de autoevaluación, por cuanto permite a la organización comprender la percepción y estado de sus iniciativas, así como la efectividad de los controles en la organización.

El Sistema de Control Interno de INS Servicios S.A. registra un nivel de madurez Diestro según la escala utilizada en su proceso de autoevaluación. Se corrió la metodología en 83 procesos de la organización. En el siguiente cuadro se muestra los resultados logrados por la organización para el período de este informe:

Tabla 103. INS Servicios – Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno 2021

Periodo	Resultado
2021	73 % (NIVEL DIESTRO)

Fuente: Oficio INSSERVICIOS-00234-2022 del 01 de febrero 2021.

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

En virtud que la operativa de la organización se erige sobre los principios de eficiencia, eficacia y probidad, dirigidos al cumplimiento y satisfacción de los objetivos empresariales, se crean planes de trabajo de las áreas encargadas de brindar información pública, dentro de ellas la Asesoría Legal es la unidad que tiene entre sus funciones dar respuesta a las solicitudes de información pública que reciba la subsidiaria.

La Administración ha definido, con base en su marco filosófico y valores, atender con eficiencia y eficacia las consultas, denuncias, sugerencias, felicitaciones o solicitudes relacionadas con la información pública, en busca de mejorar el servicio, aplicando en todo momento interacción positiva, brindando apoyo a las labores administrativas de recepción, atención y análisis de información para responder con datos transparentes y actuar en cumplimiento con la ley.

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

a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

Durante el periodo en cuestión, INS Inversiones SAFI S.A. no recibió ninguna solicitud de información pública.

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

A continuación, en la siguiente tabla se muestra el listado de las capacitaciones que recibieron los colaboradores de INS Inversiones SAFI durante el 2021:

Tabla 104. INS SAFI – Capacitaciones a los colaboradores en INS Inversiones SAFI S.A. Período 2021

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Funcionamiento de los Fondos de Inversión	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil/ CAFI	\$ 145.00	15 horas
Conociendo las claves de los negocios on line	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Administración- Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	40 horas
Capacitación de Cálculo de pérdidas esperadas NIIF 9	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil/ JA HASLAM SA	\$ 5.000.00	100 horas
Curso: Entrega según Demanda	Virtual	2 personas	Contraloría General de la República	N/A	8 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Curso: Cada uno Cuenta	Virtual	2 personas	Contraloría General de la República	N/A	16 horas
Taller de conciliación fiscal para el periodo 2020. en empresas bursátiles	Virtual	2 personas	Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 360.000.00	12 horas
Seminario: Actualización económica: Costa Rica ante sus desafíos económicos	Virtual	7 personas	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil/ CAFI	\$ 343.00	3 horas
Técnicas Aplicativas para la Gestión de Presupuestos: Un Enfoque Métrico	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Administración-Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	40 horas
Fundamentos de la Continuidad del Negocio	Virtual	Todo el personal	Universidad Corporativa del Grupo INS	N/A	5 horas
Gestión de Residuos Peligrosos.	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora
Gestión Integral de Residuos.	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora
Contaminación por plásticos y ciclo de vida.	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Movilidad eléctrica	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora
El Agua. ¿cuánto consumimos diariamente?	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora
Prevención de incendios en charrales.	Virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1 hora
Taller ¡Aplicación de la Ética en Nuestra Cotidianidad! 30 de junio. 2021	virtual	Todo el personal	Firma Externa Especializada en Sector de Recursos Humanos- Kristhel Milena Ureña Monge RH Transforma	₡ 180.000.00	2 horas
Código de Ética Corporativo del Grupo INS	virtual	Todo el personal	Universidad Corporativa del Grupo INS	N/A	2 horas
Economía Circular. Concepto y Aplicaciones	virtual	2 personas	Grupo INS	N/A	1.5 horas
Mejores prácticas en la gestión contable de las empresas- 40 horas	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad- Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 1.200.000.00	40 horas
Módulo de Administración Contable. - 20 horas.	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad- Consultorías NAMONT de	₡ 600.000.00	20 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
			Costa Rica S.A.		
Instrucción al Marco Conceptual de NIFF - 24 horas	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad-Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 720.000.00	24 horas
Cambios en los comprobantes electrónicos y D-151 según decreto 42195 para fondos de inversión y SAFIS	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad-Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 360.000.00	12 horas
Presentación de Estados Financieros Anuales - Trimestrales según Reglamento de Información Financiera 30-18	Presencial	4 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad-Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 1.050.000.00	35 horas
Contabilidad para ejecutivos no contables	virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Contabilidad-Consultorías NAMONT de Costa Rica S.A.	₡ 660.000.00	22 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Procedimientos de Contratación Pública	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa-Master lex	N/A	1 hora
Excepciones a los procedimientos ordinarios	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa-Master lex	N/A	1 hora
Microsoft Excel Básico	Tele presencial	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector de Administración-Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	16 horas
Excel Intermedio	Tele presencial	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Administración-Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	16 horas
Al V Congreso sobre el Régimen Jurídico de la Hacienda Pública "Cultura digital. modelo mental para una nueva	Virtual	1 persona	Contraloría General de la República	N/A	16 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Haciendo Pública"					
Capacitación sobre los procesos de actualización anual del prospecto	Virtual	7 personas	Superintendencia General de Entidades Financieras	N/A	1.5 horas
I Cumbre Iberoamericana – El Seguro en la Agenda 2030	Virtual	1 persona	Consejo Iberoamericano	N/A	20 horas
Implementación de programas de Compliance y Contratación Pública	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Contratación Administrativa-Master lex	N/A	1 hora
Taller Teórico "Gestión de la Continuidad de Negocios a partir de Conceptos Novedosos. Análisis de Impacto y Pruebas de Continuidad"	Virtual	1 persona	Firma Externa Cámara Costarricense de emisores de Títulos Valores CCETV	\$ 230	24 horas
Perspectivas económicas en medio del proceso electoral	Virtual	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector Bursátil/CAFI	\$ 98	2 horas
Cierre Fiscal 2021 Impuesto sobre la renta:	Virtual	3 personas	Firma Externa Especializada en	\$107.10	2.5 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
todo lo que debe saber y realizar para el cumplimiento con la Administración Tributaria			Sector Bursátil/ CAFI		
Congreso Regional de Auditoría Interna 2021	Virtual	1 persona	Instituto de Auditores Internos de El Salvador - Guatemala - Nicaragua	\$ 124.3	15 horas
Excel Avanzado	Tele presencial	2 personas	Firma Externa Especializada en Sector de Administración-Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	N/A	40 horas
Curso Econometría Aplicada I	Virtual	1 persona	Firma Externa Especializada en Sector Educativo - Fundación UCR	₡ 261.000.00	32 horas
Congreso Internacional de Información Financiera y Jornada de Actualización Tributaria Enfoque Práctico	Virtual	4 personas	Firma Externa Especializada en Sector Contable - Colegio de Contadores Públicos	₡ 323.999.98	45 horas
Capacitación Certificada del Centro de Información	Virtual	2 personas	Superintendencia General de Entidades Financieras	N/A	14 horas

Nombre del curso (actividad)	Categoría y/o clasificación	Total de personas capacitadas	Centro de Estudios	Costo	Total de horas por curso
Conozca a su Cliente (CICAC)					
Certificación de Excel intermedio UCINS	Virtual	7 persona	Universidad Corporativa del Grupo INS	N/A	5 horas
Taller Valores INS Inversiones SAFI S.A.	Virtual	Todo el personal	Firma Externa Especializada en Sector de Recursos Humanos- Kristel Milena Ureña Monge RH Transforma	₡ 180.000.00	2 horas
Capacitación Flujo de Efectivo SAFI INS	Virtual	13 personas	Firma Externa Especializada en Sector Contable - Grant Thornton	\$ 3.663.00	2.5 horas

Fuente: Oficio SAFI-00078-2022 del 07 de febrero 2022.

c. Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

INS Inversiones SAFI S.A. no realizó ningún procedimiento administrativo ni disciplinario para el periodo 2021.

d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

Durante el periodo 2021 INS Inversiones implementó mejoras en la página web institucional relacionadas a la Red de transparencia y acceso a la información.

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

INS Inversiones SAFI S.A. no recibió alguna sugerencia relacionada con el acceso de información y transparencia.

f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

Es importante indicar que INS Inversiones SAFI S.A. no se encuentra participando en el Índice de Transparencia del Sector Público, no obstante, sí se encuentra comprometida con la gestión del acceso a la información.

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

Según lo referido en el inciso previo, INS Inversiones SAFI S.A no es parte de la evaluación de la Defensoría de los Habitantes, no obstante, se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo de la información pública, por lo que ha implementado mejoras en la página web institucional relacionadas a la Red de Transparencia y Acceso a la Información.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

a. Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.

Durante el periodo 2021 INS Valores no recibió ninguna solicitud de información pública.

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

Durante el periodo 2021 INS Valores brindó capacitación al personal por un total de 1,162 horas cuya información se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 105. INS Valores – Detalle de capacitaciones

Mes	Participantes	Total de Horas
Enero	1	8
Febrero	0	0
Marzo	1	4
Abril	9	80
Mayo	2	36
Junio	6	51
Julio	6	139
Agosto	6	81
Septiembre	4	55
Octubre	63	477
Noviembre	5	47
Diciembre	5	85
Total	108	1.062

Fuente: Oficio SAC-00103-2022 del 28 de enero 2022.

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.

Durante el año 2021 se realizaron mejoras a la página web de INS Valores con la finalidad de brindar más información con relación a los procesos de contratación administrativa que tramita la empresa, así como la información de identificación para que se pueda acceder a dichos procesos a través de la plataforma de compras SICOP.

Adicionalmente INS Valores pone a disposición de sus clientes y público en general, diferentes medios de acceso a la información, como correos electrónicos, y la Contraloría de Servicios Corporativa del Grupo INS, que ha sido designada como Oficial de Acceso a la Información Pública, en atención a lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MC sobre "Transparencia y acceso a la información pública".

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

En el segundo trimestre del 2021 se recibió una queja de un cliente respecto a la percepción del servicio que recibió mediante una llamada telefónica donde indica que no fue tratada con amabilidad. La queja fue debidamente atendida siguiendo los lineamientos y plazos establecidos en la normativa interna.

f. Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

INS Valores Puesto de Bolsa, S.A. no recibe calificación 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.

Respecto a este particular, 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, informes de gobierno corporativo, plan anual operativo, presupuesto anual y liquidación presupuestaria, conformación de los miembros de la Junta Directiva, 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.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

1. Instituto Nacional de Seguros

Esta información fue recopilada y preparada por la Subdirección de Planificación del INS, en cumplimiento de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el artículo 18 del Decreto N°40200-MP-MEIC-MC "Transparencia y Acceso a la Información Pública", el artículo N°3 de la Ley N°9398, Ley para perfeccionar la Rendición de Cuentas" y el artículo N°139 de la Constitución Política.

La información de las Subsidiarias del Grupo INS cuenta con el respectivo aval de las juntas Directivas, según se señala en la aprobación de cada informe.

Mediante oficio PE-00277-2022 del 21 de marzo 2022, la Presidencia Ejecutiva del Instituto Nacional de Seguros, como empresa controladora, conoció y aprobó el Informe Anual de Rendición de Cuentas de todas las empresas que conforman el Grupo INS.

2. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

El informe correspondiente al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, para el periodo 2021, fue aprobado por el Consejo Directivo mediante el acuerdo IV de la sesión extraordinaria No.0190.

3. Red de Servicios de Salud S.A

El Informe de INS-Red de Servicios de Salud 2021 fue conocido por la Junta Directiva de la Red en Sesión ordinaria No.184 del jueves 03 de marzo 2022.

4. INS Servicios S.A

El Informe 2021 correspondiente a INS Servicios S.A fue aprobado por la Junta Directiva de INS Servicios en sesión No.218, acuerdo V del martes 25 de enero de 2022, INS Servicios S.A. entiende que la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas radica en que las decisiones gubernamentales y administrativas se encuentren al alcance del público en forma clara, accesible y veraz, a efectos de que la gestión se encuentre bajo constante escrutinio, favoreciendo el apego a nuestras leyes, la honestidad y la responsabilidad de las instituciones y servidores públicos.

Mediante el cumplimiento de esta normativa que promueve la transparencia y la participación, INS Servicios S.A., reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo de los servicios brindados.

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

El Informe correspondiente a INS Inversiones SAFI S.A. fue conocido en la Junta Directiva del pasado 25 de enero del 2022, mediante acuerdo No.737-IV.

INS Inversiones SAFI S.A. como parte de la rendición de cuentas que realiza presenta a disposición de sus clientes, entes supervisores y público en general el Informe Anual correspondiente al periodo 2021, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley para perfeccionar la rendición de cuentas No.9398 del 28 de setiembre del 2016, misma que fue publicada en el Alcance No.210 a la Gaceta No.192 del 06 de octubre del 2016.

Lo anterior, como parte de la transparencia en la gestión y la obligación constitucional de los funcionarios públicos de rendir cuentas por la labor realizada y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, mediante dicha normativa, se estableció la obligación de los rectores sectoriales, jerarcas ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada.

6. INS Valores Puesto de Bolsa S.A

La Junta Directiva de INS-Valores Puesto de Bolsa S.A., en sesión ordinaria No.664. artículo IV del 25 de enero del 2022 aprobó el Informe Anual.

Este informe se realiza como parte de la obligación constitucional de los entes públicos de rendir cuentas por la labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal y siendo INS Valores subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros y como parte de la Gestión de Gobierno Corporativo se integra el Informe Anual de INS Valores.



GRUPO |  INS