



5<sup>o</sup> piso Mall San Pedro, Montes de Oca.  
2284-8500.  
[www.insservicios.com](http://www.insservicios.com)

San José, 21 de abril de 2020



RESUMEN EJECUTIVO  
INFORME ANUAL DE LABORES  
LEY 9398  
“Ley para Perfeccionar la Rendición Cuentas”  
2019



5<sup>o</sup> piso Mall San Pedro, Montes de Oca.  
2284-8500.  
[www.insservicios.com](http://www.insservicios.com)

## Resumen Ejecutivo

### Informe Anual de Labores INS Servicios S.A

INS Servicios S.A, pone a disposición el **Informe de Rendición de Cuentas** para el periodo 2019, en cumplimiento de la Ley N°9398 “Ley para perfeccionar la rendición de cuentas”, que establece la obligación de elaborar, publicar y divulgar un informe anual escrito, sobre la labor desarrollada por la organización.

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 con esta normativa que promueva la transparencia y la participación, INS Servicios S.A., reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo de los servicios brindados.

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.

La institución cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el desarrollo de su actividad, por lo que al cierre del 2019 la planilla estaba conformada por 1371 colaboradores.



5<sup>o</sup> piso Mall San Pedro, Montes de Oca.  
2284-8500.  
[www.insservicios.com](http://www.insservicios.com)

El organigrama institucional fue aprobado en sesión de Junta Directiva No. 167, acuerdo No. X, del 24 de setiembre del 2018, el cual se representa con un Jerarca institucional conformado por la Junta Directiva, una Gerencia General, un departamento de Auditoría, una Asesoría Legal y 8 Gerencias de Departamento.

El proceso de la autoevaluación del año 2019 dio un resultado satisfactorio al obtener un nivel de Madurez del Sistema de Control Interno Diestro con un porcentaje de 81,8%.

Sobre la información del Plan Estratégico del INS Servicios S.A como los Planes Anuales Operativos ha sido catalogada por la Administración Superior como “Información Confidencial”, según lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653, en su artículo 12.

Sobre los créditos, modificaciones salariales, demandas judiciales, cabe indicar que la empresa no mantuvo operaciones de crédito para este periodo, tampoco se dieron modificaciones salariales acordadas y se mantienen 21 procesos judiciales.

En cuanto a la cantidad de procesos de contratación administrativa durante el periodo 2019, se tramitaron un total de 167 procesos de contratación, con un monto total adjudicado de ¢480.185.061,00.

Para el periodo descrito ningún funcionario del nivel ejecutivo y/o directores realizaron viajes al exterior.

Los principales logros de la organización se centran en:

- ✓ Programa a la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica: INS Servicios ha sido premiada en 5 categorías y además es reconocida con el mayor galardón “Premio Nacional a la Excelencia”, obteniendo una calificación por encima del promedio de grandes empresas, industrias de servicios, otros centros de contactos y superando el promedio de las empresas participantes en la edición 2019 de la Cámara de Industrias de Costa Rica.
- ✓ Certificación con la Norma ISO 9001:2015: INS Servicios, de manera progresiva ha asumido el reto de implementar los requisitos de la norma ISO 9001 en las diferentes líneas de servicio que ha contratado su cliente INS, logrando en los últimos 2 años una evolución significativa de 4 a 32 líneas de servicios en procesos certificados.



5<sup>o</sup> piso Mall San Pedro, Montes de Oca.  
2284-8500.  
[www.insservicios.com](http://www.insservicios.com)

- ✓ Bajo índice de desvinculación: Baja tasa de desvinculación por debajo de los índices del sector servicios.
- ✓ Centro de Inteligencia de Negocios: Debido a la importancia de contar con información en tiempo real para la toma de decisiones de impacto estratégico, a finales del 2018 se inició el proyecto del Centro de Inteligencia de Negocios, el cual se madura de forma importante en el 2019. Este integra en todos los procesos herramientas de visualización de resultados como lo es Power BI, el cual muestra en tiempo real el resultado de los indicadores, como, por ejemplo: niveles de servicio, productividad, satisfacción del cliente, entre otros.
- ✓ Consolidación e implementación de ISOTOOLS como herramienta para la gestión: sistematización de las buenas prácticas de los sistemas de calidad.
- ✓ Aplicaciones móviles para proveedores y clientes del INS: INS 24/7 e INS Aliados.
- ✓ RPA Automatización de procesos mediante robots.
- ✓ Sistema GVT: Plataforma para la Gestión Virtual del Talento Humano de INS Servicios.
- ✓ 70 Líneas de Servicios.
- ✓ Sostenibilidad: Se da inicio con el proyecto Horizonte positivo enfocado a promover las finanzas sanas en nuestros colaboradores, además de 461 horas de voluntariado ambiental y 1627 horas de voluntariado social. Se logra una calificación de Excelencia Ambiental en la evaluación de la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional
- ✓ Cadena de Valor: se ha fortalecido la cadena de valor con más de 900 proveedores.

Finalmente, INS Servicios S.A. como parte de su filosofía implementa en sus procesos la mejora continua, por lo que uno de los mayores retos es 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.