

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

13 de junio de 2021

Señor
Carlos Eduardo Elizondo Vargas
Secretaría del Consejo de Gobierno
scg@presidencia.go.cr

Referencia: Informe de Fin de Gestión como Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Seguros.

Estimado señor:

A fin de atender lo establecido por la Ley de Control Interno No. 8292 y con motivo de mi renuncia como Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Seguros, a partir del pasado 1 de junio de 2021, procedo a presentar el informe de fin de gestión, correspondiente al período del 23 de junio de 2020 al 1° de junio de 2021.

En anexo adjunto me refiero a la labor sustantiva institucional al cargo, según corresponda por cada empresa del Grupo INS. Se adjunta además un informe específico ampliado para el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Agradezco al Sr. Presidente de la República, don Carlos Alvarado y a ese Consejo de Gobierno, la confianza depositada en mí en la dirección del Grupo INS, al cual espero haber servido con mis acciones y resultados.

Atentamente,

MSc. Róger Arias Agüero

C: Archivo

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1.- Principales logros alcanzados (de conformidad con el plan Institucional)...	3
1.1. Instituto Nacional de Seguros	3
1.2. INS Red de Servicios de Salud S.A.	28
1.3. INS Servicios S.A.	31
1.4. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	35
1.5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. ...	38
1.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	41
2.- Estado actual de los proyectos más relevantes.....	49
2.1. Instituto Nacional de Seguros	49
2.2. INS Red de Servicios de Salud S.A.	53
2.3. INS Servicios S.A.	57
2.4. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	65
2.5. INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. ...	66
2.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.....	66
3.- Estado actual de todos los procesos bajo mi responsabilidad.....	75
4.- Estado actual evaluación del sistema de control interno.	75
5.- Informe del inventario de activos bajo mi responsabilidad.	76
6.- Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Gerencia.	77
7.- Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión.	78
8.- Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.	79
9.- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna o algún otro órgano de control externo.	80
10.- Indicar si existe información confidencial dentro del informe.....	84

INFORME FIN DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente informe de fin de gestión corresponde a las acciones efectuadas en el periodo del 23 de junio de 2020 al 1° de junio de 2021, en el cual me desempeñé como Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Seguros, también como Presidente de las Juntas Directivas de INS Casa Matriz e INS Red de Servicios de Salud S.A., Vocal de las Juntas Directivas de INS Servicios S.A., INS Valores Puesto de Bolsa S.A. e INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., además de Presidente del Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Asimismo, durante el periodo comprendido en el presente informe, participé en diferentes Comités institucionales, tal y como se detalla en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en la página web del INS, en la siguiente ruta:

<https://www.ins-cr.com/gobierno-corporativo/informe-anual-de-gobierno-corporativo/>

1.- Principales logros alcanzados (de conformidad con el plan Institucional).

1.1. Instituto Nacional de Seguros

El Instituto Nacional de Seguros, desde su esencia y naturaleza jurídica como institución autónoma, tiene una función social en la economía costarricense, y en cumplimiento de esa función en el marco del Estado Social de Derecho, ejecuta acciones que coadyuvan en aspectos económicos, sociales y ambientales, que involucran la calidad de vida de los habitantes, el desarrollo nacional en las diferentes áreas (agrícola -transporte -infraestructura vial -desarrollo ocupacional, entre otros) y la sostenibilidad.

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 del Instituto Nacional de Seguros, Ley N°12 y en el artículo 50 de la Constitución Política, que 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.

Dicho 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 2020, donde destaca los dos aportes requeridos por el Estado para la atención de la emergencia nacional por el COVID-19, ¢1.000 millones a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) y ¢75.000 millones al gobierno.

**Partidas que generan Valor Público
Al 31 de diciembre 2020
(Millones de Colones)**

PARTIDAS DENTRO DEL ESTADO DE RESULTADOS

Concepto	2020
ANTES DE UTILIDAD BRUTA	
Al Benemérito Cuerpo de Bomberos, 4% sobre primas vendidas	23 283
Al Instituto Nacional de Estadística y Censos, 0,5% sobre primas vendidas	2 914
Cargas patronales	13 094
Impuesto sobre los intereses Título Valores	8 579
Aporte situación COVID19 – CNE	1 000
SUBTOTAL	48 871
DESPUES DE UTILIDAD BRUTA	
Impuesto sobre la renta	26 831
Participaciones Legales – SOA	8 351
Participaciones Legales - Ley de Prot. Trab.	6 519
Participaciones Legales – CCSS	3 260
Participaciones Legales – CNE	1 956
Dividendos al Estado	13 364
SUBTOTAL	60 280
TOTAL DE APORTES QUE AFECTARON RESULTADOS	109 151

APORTES EXTRAORDINARIOS FUERA DE RESULTADOS

Concepto	2020
Aporte situación COVID19 - Ley 9847	75 000
TOTAL	75 000

Fuente: Subgerencia General Financiera (correo de fecha 08/03/2021)

Por su parte, el principal rubro de los ingresos del INS que ayuda a la creación de valor público anterior proviene de la venta de seguros que, al cierre del 2020, representa un monto según estados financieros de ₡618.408 millones, producto de la venta de pólizas de seguros en diferentes actividades; incluye las primas de seguros como: accidentes y salud, automóviles voluntario y obligatorio, cosechas, patrimoniales, marítimo, crédito a la exportación, ganado y otros seguros.

Adicionalmente, incluye primas de reaseguros tomados en el exterior, primas de reaseguros tomados localmente, recuperación de reaseguros cedidos y otros reaseguros.

Dicho dato se considera un logro importante, dado que durante el año 2020, producto de la pandemia, el ingreso por primas se vio impactado debido a la cancelación de pólizas de los clientes, caída de nueva demanda, solicitud de prórrogas en los pagos de primas y menor reporte de planillas.

El segundo rubro en importancia es el de los ingresos financieros, por un monto de ₡181.996 millones, que corresponde 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.

Por otra parte, se otorgaron algunos arreglos de pago en los créditos de clientes corporativos, que también se han visto seriamente afectados por la situación.

Ejecución Presupuestaria

Ingresos

A continuación, se presentan los ingresos de la institución al 31 de diciembre del 2020.

Informe de Ejecución Presupuestaria de Ingresos Al 31 de diciembre de 2020

Cuenta	Ingresos presupuestados	Ingresos Reales	% Ejecución	% Participación
Ingresos corrientes	705 546,8	731 883,2	103,7	
1. Ingresos no Tributarios	705 546,8	731 883,2	103,7	60,0%
-Venta de servicios	581 433,5	612 560,6	105,4	
° <i>Venta de seguros</i>	547 850,9	582 106,1	106,3	47,7%
° <i>Reaseguros</i>	33 085,0	30 215,9	91,3	2,48%
° <i>Alquileres</i>	259,5	166,2	64,0	0,0%
° <i>Otros servicios</i>	238,1	72,5	30,4	0,0%
-Renta de activos financieros	115 987,3	99 447,8	85,7	8,1%
-Multas y sanciones	0,0	406,8	0,0	0,0%
-Intereses moratorios	74,6	407,9	546,6	0,0%
2. Otros ingresos no Tributarios	8 051,3	19 060,1	236,7	
-Ingresos varios no especificados	8 051,3	19 060,1	236,7	1,6%
Ingresos de capital	277 126,7	488 470,6	176,3	
1. Venta de Activos	10,0	16,4	164,0	0,0%
2. Recuperación de préstamos y otras inversiones	273 665,6	469 690,2	171,6	
- <i>Recuperación préstamos Sector Privado</i>	8 245,6	9 070,1	110,0	0,7%
- <i>Recuperación de otras inversiones</i>	265 420,0	460 620,1	173,5	37,7%
3. Otros ingresos de capital	3 451,1	18 764,1	543,7	1,5%
Total	982 673,5	220 353,9	124,2	100%

Nota: El presupuesto de ingresos no incluye ingresos presupuestados por ₡363.837,5 millones correspondientes a recursos de vigencias anteriores, así como ₡525.202,1 millones referentes a ingresos reales, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Ingresos Corrientes

Según se puede observar en la tabla anterior, los Ingresos No Tributarios percibidos por parte del INS al 31 de diciembre del 2020, alcanzaron un 103,7% del monto presupuestado, con un porcentaje de participación del 47,7% respecto del presupuesto total, que representan los ingresos medulares de la institución; se menciona el subgrupo de “Venta de Seguros”, cuya ejecución alcanzó el 106,3% al final de este período.

El subgrupo que presenta mayor porcentaje de ingresos percibidos con respecto al presupuesto corresponde a los “Intereses moratorios”, con un 546,6% de ejecución, en el cual se registran los ingresos por arreglos de pago y otros intereses moratorios

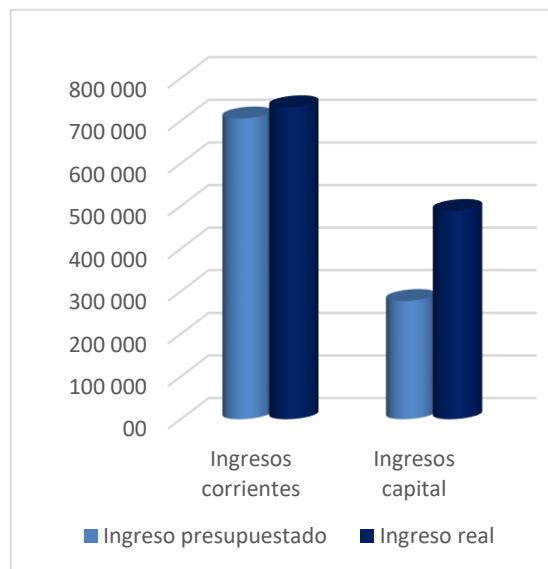
cobrados en las distintas líneas de seguros. Resalta además “Otros ingresos no tributarios”, el cual alcanzó una ejecución del 236,7%, que engloba los ingresos percibidos por concepto de recuperaciones, comisiones por servicios recaudados, servicios brindados (ingresos por concepto de alquiler de espacio físico, cobros por servicios brindados a las subsidiarias del INS, entre otros) y los ingresos por la administración de inversiones.

El grupo de “Reaseguros” presenta un 91,3% de ejecución; en este se registran las recuperaciones por siniestros en reaseguros cedidos, sea automático o facultativo, con una participación equivalente al 2,5% del presupuesto total. Asimismo, destaca el subgrupo de “Renta de Activos Financieros” que representa un 8,1% de participación de los ingresos, y muestra una ejecución del 85,7%, producto de los intereses sobre títulos valores y otras rentas de activos financieros (intereses sobre cuentas corrientes y diferencias de cambio).

Finalmente, las subpartidas de “Alquileres” y “Otros servicios” con una ejecución del 64,0% y 30,4% 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 y de la Cultura Precolombina, dada principalmente en el primer trimestre del año, previo a las directrices del Ministerio de Salud.

En resumen, la ejecución presupuestaria de ingresos se muestra en el siguiente gráfico:

**Ejecución Presupuestaria de Ingresos
Al 31 de diciembre de 2020**



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Ingresos de Capital

Los Ingresos de Capital alcanzaron un 176,3% 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 173,5% y 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.

Informe de Ejecución de Presupuesto de Egresos por Programa Al 31 de diciembre de 2020 (En millones de colones)

Programa	Presupuesto por Programa	Participación relativa	Gasto Ejecutado por Programa	% Ejecución
Dirección Superior y Administración	534 538,7 ⁽¹⁾	40,9	490 191,3	91,7
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo	773 363,0	59,1	683 532,9	88,4
Total	1 307 901,7	100,0	1 173 724,2	89,7

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡38.609,3 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

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 88,4%; 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 40,9%, tiene una ejecución del 91,7% al 31 de diciembre del 2020, siendo más significativa en el grupo de Activos Financieros donde se respaldan las adquisiciones de valores en diferentes sectores del mercado, tal y como se indicó anteriormente.

**Informe de Ejecución de Presupuesto de Egresos por
Clasificación Económica del Gasto
Al 31 de diciembre de 2020**

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Gastos Corrientes	788 957,8	58,6%	704 933,0	89,3%
-Remuneraciones	69 871,3	5,2%	66 730,5	95,5%
-Servicios	566 236,1	42,1%	492 631,2	87,0%
° Comisiones por ventas de seguros	63 796,7		56 229,5	88,1%
° Reaseguros	72 200,0		72 093,9	99,9%
° Obligaciones por contratos seguros	350 907,0		292 461,6	83,3%
° Otros servicios	79 332,4		71 846,2	90,6%
-Materiales y Suministros	13 105,9	1,0%	11 149,9	85,1%
-Intereses y Comisiones	2 650,0	0,2%	1 944,9	73,4%
-Transferencias Corrientes	137 094,5	10,2%	132 476,6	96,6%
Gastos de Capital	12 344,3	0,9%	8 562,4	69,4%
-Bienes Duraderos	12 344,3		8 562,4	69,4%
Transferencias Financieras	506 599,6	37,6%	460 228,8	90,8%
-Concesión de préstamos	11 599,6		8 789,1	75,8%
-Adquisición de valores	495 000,0		451 439,6	91,2%
-Otros activos financieros	0,0		0,0	-
Total ⁽¹⁾	1 307 901,7	97,1%	1 173 724,2	89,7%

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por €38.609,3 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación, lo que equivale al 2,9%.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

En cuanto a la evaluación general, según se muestra en la tabla anterior, la ejecución presupuestaria del INS al 31 de diciembre del 2020 es de un 89,7%. Entre las partidas con mayor porcentaje de ejecución está la de “Transferencias Corrientes” con un 96,6%, 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, que entró en vigencia a mediados de junio del 2019. De igual forma la transferencia realizada al Ministerio de Hacienda por €75.000,0 millones para la atención de la declaratoria de emergencia con motivo de la pandemia COVID-19, Ley 9847 publicada en el Alcance 118, Gaceta 115 del 19 de mayo del 2020.

La partida de “Servicios”, con un 87,0% de ejecución, que corresponde fundamentalmente al pago de siniestros, comisiones y reaseguros que resultan como obligaciones por la firma de contratos de seguros. Además, está la de “Transferencias Financieras” con una participación relativa del 37,6% y registra una ejecución del 90,8%, 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.

Cabe señalar, que la ejecución de la partida de "Intereses y Comisiones" depende de la dinámica de inversión que se realice y el comportamiento del tipo de cambio, siendo que muestra una ejecución para este período del 73,4%.

De igual manera, en el caso de los "Bienes Duraderos", su ejecución está sujeta a los contratos en trámite, permisos, cronogramas ajustados y otros aspectos, tanto internos como externos, que le impactan.

Aunado a lo indicado para las partidas de "Transferencias Financieras" y "Bienes Duraderos", producto de la pandemia se realizaron diversos análisis, determinando la necesidad de limitar su uso y dar prioridad a lo esencial, sin afectar la operativa de la institución.

Este aspecto trasciende a las demás partidas, siendo que se centralizaron recursos a nivel interno para su control y administración, y así reducir el gasto correspondiente a la subpartida de Transferencias Financieras relacionado con la adquisición de títulos valores, el cual está en función de la estrategia de inversión y de los diferentes negocios que surjan.

Programa 1
Dirección Superior y Administración

Presupuesto de Egresos
Al 31 de diciembre del 2020
(En millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	28 027,6	5,2%	26 557,6	94,8%
Servicios	52 346,6	9,8%	47 615,9	91,0%
Materiales y Suministros	12 918,0	2,4%	10 999,6	85,1%
Intereses y Comisiones	2 360,5	0,4%	1 769,2	75,0%
Activos Financieros	320 476,0	60,0%	291 841,8	91,1%
Bienes Duraderos	12 033,7	2,3%	8 257,4	68,6%
Transferencias Corrientes	106 376,3	19,9%	103 149,7	97,0%
Total	534 538,7	100%	490 191,3	91,7%

(1) Programa 01. Excluye Sumas Libres Sin Asignación Presupuestaria por ₡7.716,2 millones, por lo que no se considera dentro del porcentaje total de participación.

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Según se muestra en la tabla anterior, la partida de mayor participación es la de "Activos Financieros" con un presupuesto de ₡320.476,0 millones, equivalente a un 60,0% del presupuesto total asignado en el Programa 01, cuya ejecución alcanzó un 91,1%, derivado de la adquisición de valores con vencimientos superiores a un año, donde la dinámica de inversión se ve impactada por las colocaciones a largo plazo en el Gobierno Central.

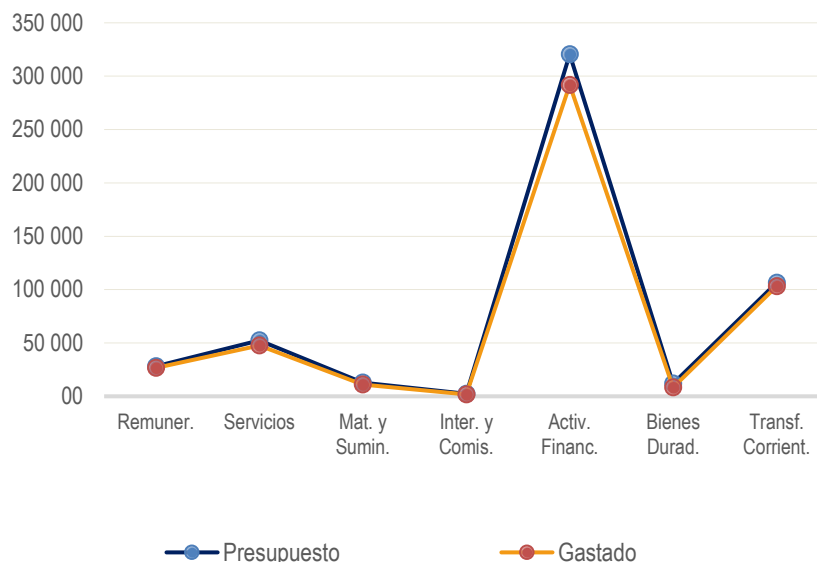
De seguido, la partida de “Transferencias Corrientes” muestra una ejecución del 97,0%, siendo el principal gasto la transferencia realizada al Ministerio de Hacienda para la atención de emergencia producto de la pandemia por COVID-19.

Asimismo, lo correspondiente al 25% de utilidad que establece el artículo 10 del Capítulo IV Disposiciones Varias de la Ley 8653 "Ley Reguladora del Mercado de Seguros" y el aporte a la Comisión Nacional de Emergencias.

La partida de “Intereses y Comisiones” registra una ejecución del 75,0%, relacionada con los intereses sobre las obligaciones de inversión y diferencial cambiario.

Igualmente, la partida de "Servicios" con una participación del 9,8% del presupuesto asignado, presenta una ejecución del 91,0%, que respalda una serie de gastos propios de las actividades de apoyo realizadas en este programa.

**Ejecución Presupuestaria
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)**



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Programa 2
Seguros Comerciales, Solidarios y Mercadeo

Presupuesto de Egresos
Al 31 de diciembre de 2020
(En millones de colones)

Partida	Presupuesto	Participación relativa	Gastado	% ejecución
Remuneraciones	41 843,7	5,4%	40 172,9	96,0%
Servicios	513 889,5	66,4%	445 015,2	86,6%
Materiales y Suministros	187,9	0,0%	150,3	80,0%
Intereses y Comisiones	289,5	0,0%	175,6	60,7%
Activos Financieros	186 123,7	24,1%	168 387,0	90,5%
Bienes Duraderos	310,6	0,0%	305,0	98,2%
Transferencias Corrientes	30 718,2	4,0%	29 326,9	95,5%
Total	773 363,0	100%	683 532,9	88,4%

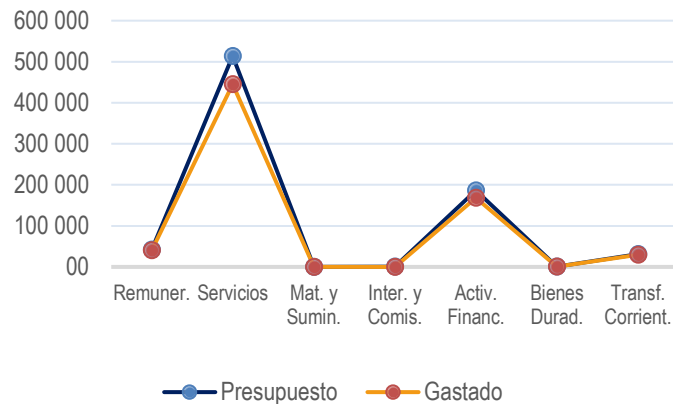
Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Para el Programa 02, la partida “Transferencias Corrientes” presenta una ejecución del 95,5%, donde destaca el aporte del 4% al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 40. -Financiamiento del Cuerpo de Bomberos- de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Además, incluye el pago correspondiente al Consejo de Salud Ocupacional en cumplimiento con la Ley 6727, artículo 205 “Aporte al Consejo de Salud Ocupacional del 50% de los excedentes del Régimen de Riesgos del Trabajo” y el aporte al INEC a través del Ministerio de Hacienda, aprobado mediante modificación a la Ley del INEC y del Mercado de Seguros, a partir de junio 2019.

Asimismo, la partida que presenta una mayor participación es la de “Servicios” con un 66,4% respecto del total asignado y posee subpartidas que tienen una relación directa con la parte medular de la institución, como lo son las ventas de seguros, con un presupuesto de ₡513.889,5 millones, el cual incluye entre otros conceptos, reaseguros y obligaciones por contratos de seguros (siniestros) y pago de comisiones por ventas de seguros, con una ejecución del 86,6%, cuyo porcentaje está impactado por la situación actual de la pandemia, principalmente en la subpartida de obligaciones por contratos de seguros (siniestros).

Ejecución Presupuestaria Al 31 de diciembre de 2020 (En millones de colones)



Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto (Informe de Rendición de Cuentas)

Logros alcanzados:

a) Aspectos de índole general


- Diseño e implementación del plan de prevención y continuidad del negocio por afectación por COVID-19, además de supervisión permanente de buenas prácticas.
- Elaboración, implementación y tabulación de la autoevaluación del desempeño de las Juntas Directivas del Grupo INS y de los Comités Corporativos en los cuales existe participación de miembros de Junta Directiva.
- Se obtuvo el Galardón en el Programa Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas (categoría “Cambio Climático”) y 1 estrella verde (categoría “Hogares Sostenibles”). Además, el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina obtuvo por primera vez la bandera azul ecológica, recibiendo el galardón con 2 estrellas.
- Se recibió el reconocimiento Programa de Gestión Ambiental Institucional, en la categoría “Sector Público Descentralizado Institucional”; se obtuvo la nota máxima posible con “Excelente Gestión Ambiental”.
- Se recibió el Certificado de Declaración de Carbono Neutralidad bajo el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, en la máxima categoría: “Carbono Neutralidad Plus”, primera aseguradora a nivel nacional con esta distinción, que abarca el Edificio Central, las 19 Sedes y el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.
- Reconocimiento del programa de Ruta a la Excelencia 2020, para lo cual el INS obtuvo el galardón en nivel plata, con 451 puntos.

- Certificación de la organización internacional Great Place to Work, por ser un gran lugar para trabajar.
- Obtención de una nota de 98 en eficacia, eficiencia y gestión, mejor nota en la categoría aplicable, del Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR) 2020, emitido por la Contraloría General de la República.

Reconocimientos


Premio Ruta a la Excelencia

Reconocimiento: Excelencia del INS Nivel Plata.




Great Place To Work

Reconocimiento: "Un gran lugar para trabajar".




AM Best


Reconocimiento: Calificación de Fortaleza Financiera A- (excelente) y Calificación Crediticia de Emisor a largo plazo de "a-".



Fitch Ratings

Reconocimiento: Calificación de riesgo AAA (cri).






Reconocimientos


Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR)

Reconocimiento: Una de las 20 empresas con mejor reputación a nivel nacional y la única empresa aseguradora del ranking.




Índice de Gestión Institucional


Reconocimiento: Puesto N°4 en el índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República.



Marcas Top of Mind

Reconocimiento: Primer lugar en la memoria de los costarricenses con un 78%.







Reconocimientos

Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)

Reconocimiento: "Excelencia Ambiental por destacado desempeño en la implementación del PGAI"



Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) Categoría Cambio Climático

Reconocimiento: Bandera Azul con diferentes gradaciones de estrellas.



Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 (MINAE)

Reconocimiento: Carbono Neutralidad Plus.



Programa Eficiencia Energética Compañía Nacional de Fuerza y Luz

Reconocimiento: Empresa distinguida en Eficiencia Energética.



GRUPO |  13

- Acompañamiento a las empresas y público en general, para el fortalecimiento de la prevención de riesgos y cultura de seguros en su gestión, de cara a la adaptación y mitigación de riesgos relativos a la situación de emergencia nacional, brindándoles seguridad en la continuidad de sus actividades económicas y diarias, y contribuyendo a la disminución de la siniestralidad.
- Inversión de más de ₡2 mil millones en atención de 10,278 trabajadores contagiados por COVID-19, de marzo 2020 a enero 2021 (corte al 08 de enero), incluyendo atenciones médicas, pago de incapacidades y pagos a la CCSS por casos amparados por el Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Creación y cumplimiento de protocolos de desinfección para mitigar el contagio del virus COVID-19, administrando de manera eficiente los productos de limpieza y logrando un ahorro por un monto de: ₡48 923 827,97, bajo un estricto control de los suministros que se mantienen en las bodegas.
- Se apoyó a la CCSS con recurso humano para la instalación del Hospital Móvil de tres carpas en la zona verde del Complejo la Uruca, se acondicionaron adicionalmente áreas para el servicio de Terapia que brinda el CENARE de la CCSS en espacios del Albergue Temporal y módulo 2 del Complejo Médico INS en la Uruca.
- Se realizó por primera vez en la historia del INS un remate de vehículos de salvamentos bajo la modalidad virtual.

- Revisión y ajuste de aproximadamente 180.000 activos del Grupo INS, así como su vida útil, para realizar los ajustes correspondientes y cumplir con los requerimientos de la Auditoría, así como para la implementación del nuevo ERP relacionado con la NIC 16.
- A pesar de la emergencia sanitaria, se alcanzó un avance del 50% en las actividades administrativas que se deben desarrollar para lograr el proyecto de internacionalización.
- La brigada corporativa realizó capacitaciones en diversos temas relacionados con situaciones de emergencia y crisis, además de once simulaciones virtuales de evacuación.
- Se avanza un 50% con el Protocolo de Sustancias Peligrosas del Grupo INS.
- Se asumió la administración de una propiedad en Residencial el Monte, en San Rafael de Heredia, con el fin de implementar un proyecto de conservación de especies polinizadoras.
- Autorización de SUGESE para el uso de metodología de contraste y metodología alternativa de provisión de Siniestros Ocurredos y No Reportados (OYNR).
- Se generaron 60 actividades en visitas presenciales y experiencias virtuales por parte del Museo del Jade y de la Cultura Precolombina, incluyendo actividades como talleres, conversatorios y visitas comentadas, en las cuales participaron cerca de 2000 personas.
- Se generaron contenidos digitales para las redes sociales con un alcance de más de 155.000 personas, para complementar estas iniciativas producto del distanciamiento social y comunicarnos con la comunidad virtual.
- Se aumentó la presencia en las redes sociales: en Facebook la cantidad de seguidores aumentó 24.333, logrando una comunidad a 84.490 y un alcance de 7.384.062 personas, tanto de forma orgánica como pagado en 331 publicaciones; en Instagram la cantidad de seguidores aumentó en 5.105, para un total de 13.515; en Twitter se obtuvieron 60 nuevos seguidores, y en YouTube fue la red que obtuvo mayor crecimiento, con 418 nuevas suscripciones y 18.791 visualizaciones.
- Adicionalmente, como hecho relevante del período, en la actualidad existe una negociación de la Convención Colectiva de Trabajo entre la Administración Superior y el Sindicato Unión del Personal del INS (UPINS).
- En cuanto a la participación de mercado, en los gráficos siguientes se muestra la participación en el mercado total, así como en los diferentes ramos de seguros.



Participación de mercado a Diciembre 2020

1 PARTICIPACIÓN MERCADO TOTAL

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	841 870,00	
Instituto Nacional de Seguros	592 588,00	70,4%
Resto Mercado	249 282,00	29,6%

2 PRIMAS SEGUROS PERSONALES

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	370 457,75	100%
Instituto Nacional de Seguros	273 557,03	73,8%
Resto Mercado	96 900,72	26,2%

3 PRIMAS SEGUROS VIDA

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	125 502,60	100%
Instituto Nacional de Seguros	71 101,91	56,7%
Resto Mercado	54 400,69	43,3%

4 PRIMAS SEGUROS AUTOMÓVILES

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	166 349,06	100%
Instituto Nacional de Seguros	136 012,83	81,8%
Resto Mercado	30 336,23	18,2%

*Cifras expresadas en colones corrientes.



Participación de mercado a Diciembre 2020

5 PRIMAS SEGUROS SALUD

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	113 044,14	100%
Instituto Nacional de Seguros	33 203,09	29,4%
Resto Mercado	79 841,04	70,6%

6 PRIMAS SEGURO INCENDIO - ALIADAS

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	103 263,34	100%
Instituto Nacional de Seguros	73 716,15	71,4%
Resto Mercado	29 547,19	28,6%

7 PRIMAS SEGUROS OBLIGATORIOS

Compañías de Seguro	Primas en Millones de Colones A Dic.2020	% Participación
Total del Mercado	202 869,19	100%
Instituto Nacional de Seguros	202 869,19	100%
Resto Mercado	-	0,0%



Líneas de Seguros	Primas en Millones de Colones A Dic.2020
Riesgos del Trabajo	141 193,60
SOA	61 675,60

*Cifras expresadas en colones corrientes.

b) Aspectos de índole financiero

- El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio del INS se estableció en una referencia del 5,90% de utilidad antes de impuestos y participaciones para el ejercicio 2020, al cierre de este ejercicio se obtuvo un 11,77%. Esta meta se logra sobrepasar debido al resultado positivo obtenido en las inversiones y en las operaciones de seguros, pese a las condiciones que la pandemia por el COVID-19 ha provocado a nivel económico en todos los sectores del país.
- Se estableció una meta anual en inversiones de ₡125.069.000.000, de la que se logra alcanzar ₡145.766.000.000, superando la meta proyectada.
- {
- Se estableció una meta en los ingresos por primas de Seguros Obligatorios de ₡189.446.000.000, logrando una colocación en ambas líneas por ₡201.856.000.000.
- El ingreso para primas de los seguros comerciales fue definido en ₡358.404.000.000; al cierre del periodo 2020 se logra un total de primas de ₡386.199.000.000.
- Se generaron ganancias de capital en torno a los 20 mil millones de colones durante el año, aportando a la rentabilidad y a las utilidades.
- Se mantuvieron las inversiones internacionales por más de \$200 millones, cerrando el año con una exposición cercana al 10% de la cartera del Sector Externo.
- Se redujo en un 95% el uso de bancos resistivos en pasillos fríos en el centro principal, ahorrando 2 759 400 KW/h de energía eléctrica anual.
- Ahorro de 606 litros de aceite equivalente a ₡4,000,000.00, además del respectivo impacto ambiental minimizado por el pasar de dos cambios de aceite anual a un cambio.
- Disminución del porcentaje de concentración en el Ministerio de Hacienda, a pesar de las necesidades de captación que mantiene el Gobierno.
- La rentabilidad de la cartera cubrió la inflación holgadamente, cerrando el 2020 con una rentabilidad real de 822 puntos base, lo cual fue una contribución muy importante a las utilidades totales del INS.
- Resultado Sobresaliente en el estudio del Proceso de Inversiones que realizó la Auditoría Interna.
- Aporte de capital al Gobierno por la suma de ₡75.000 millones como medidas dictaminadas para mitigación del efecto de la pandemia.

- Estimación de escenarios del efecto COVID-19 en los Estados Financieros de las líneas de seguros para los años 2020-2021.
- Implementación de norma contable – IFRS 17.
- Buen manejo del flujo de caja institucional y de liquidez, lo que permitió un calce óptimo entre las obligaciones de la empresa y sus activos líquidos.
- Se obtuvo la valuación de riesgo de la empresa con el siguiente resultado:

FitchRatings: AAA (cri) / Perspectiva estable
 AM Best: A- / Perspectiva positiva
 SCR AAA (cr) / Perspectiva estable ---> SC Riesgo


- En el año 2020 la calificadora de riesgo Fitch Ratings reafirmó la fortaleza financiera del Grupo INS, otorgando nuevamente la calificación AAA (cri), correspondiente a la más alta posible en la escala de nuestro país.

 **Hechos Relevantes**

Calificación de Riesgos


GRUPO INS


- El perfil de negocios es favorable en comparación con las demás compañías de seguros en Costa Rica
- Registró una participación del 70,4% del total de primas suscritas en el mercado asegurador costarricense al cierre de 2020, mercado en el que compite con otras 12 aseguradoras privadas.
- El INS continúa caracterizándose por mantener un patrimonio robusto que se traduce en niveles de apalancamiento acotados.
- Los ingresos financieros del INS se mantienen como un factor importante para su rentabilidad.
- Buena diversificación en líneas de negocios y clientes, además de su capital robusto, le permiten mantener una retención alta de primas, de 88% al cierre de 2020.
- La cobertura de activos líquidos del INS sobre reservas netas alcanzó 219% y brindó flexibilidad y capacidad para reaccionar oportunamente dentro del entorno operativo actual.



FitchRatings
reafirma
FORTALEZA FINANCIERA
DEL GRUPO INS

- ✓ Obtuvimos la calificación de Riesgo **AAA (cri)** correspondiente a la más alta posible en la escala de nuestro país.
- ✓ El INS se mantiene como la aseguradora más grande de Costa Rica y la región centroamericana.

GRUPO |  INS



Uno de los aspectos considerados por Fitch Rating para otorgar la citada calificación fue el correspondiente a la participación en el mercado asegurador costarricense, en el que participan, además del INS, doce aseguradoras privadas.

- Como se indicó, otro aspecto financiero importante de mencionar, fueron los aportes al Estado Costarricense, que se brindaron durante el año 2020, en cumplimiento con diferentes leyes y normativas, según se detalla en cuadro siguiente:



c) Aspectos de índole comercial

- En el 2020 la Institución logró mantener el liderazgo en el mercado nacional, con una participación en el mercado de seguros del 70%.
- Desarrollo y remoción de la oferta de productos, buscando hacer una oferta más simple, fácil de adquirir y ajustada a las necesidades actuales del cliente.
- Revisión de más de 59 productos, dentro de los que se encuentran: Salud Ahora, seguro Multirriesgo, seguros de viajero, Riesgos del Trabajo, INS Medical Regional Individual, INS Medical Internacional Individual, INS Medical Grandes Deducibles, INS Medical Obrero Patronal y Médico Colectivo Flexible, Gastos Médicos del INS, Seguro Viajero e INS viajero con asistencia, seguros que cuentan con cobertura para gastos ante el Coronavirus.
- Actualización y definición de nuevas herramientas para revisiones tarifarias y cotizaciones, tanto de las líneas de seguros personales como de seguros generales.

- Registro de las Notas Técnicas en la SUGESE y remozamientos con el ámbito de cobertura vigentes o se ampliaron coberturas:
 - Seguro Viajero.
 - Inclusión del beneficio de Telemedicina e inclusión de cobertura de Pandemia y Epidemia en los productos de Salud.
 - Protección Crediticia por Desempleo.
 - Seguro Obligatorio Automotor (SOA) para el año 2021.
 - Protección Crediticia y Colectivo de Vida Tradicional, modalidad Tipo.
 - Productos autoexpedibles con convenio con CHUBB: Salud Ahora, y Protección al INSTante, de los ramos de salud y vida.
 - Equipo Contratistas
- Valuación actuarial de la renovación de los contratos de reaseguros 2021-2022 en las líneas de Incendio y aliadas, Catastrófico de Terremoto, Retenciones Temporales, Catastrófico de Embarcaciones y Carga. Ramos Técnicos, Fidelidad, Catastrófico de Riesgos del Trabajo, Gastos Médicos, Vida y Agrícola.
- Ampliación de periodos de gracia, eliminación de recargos por pago fraccionado de la prima, facilidades para el sector transporte y comercio; todo unido a la simplificación del proceso de suscripción, además de ser medidas destacadas para atención segura y apoyo en la oferta, condiciones y beneficios especiales ante la emergencia COVID-19.
- Recepción de documentos a través de canales digitales para la línea de Seguros Personales.
- Realización de pruebas médicas a domicilio para la Selección de Riesgos, Medicina Virtual y Servicio de Farmacia.
- Desarrollo de la aplicación denominada APP 24/7.
- Desarrollo de guías interactivas para soporte al cliente.
- Recertificación INTE:ISO 9001-2015.
- Plan Alternativo de atención coyuntura COVID-19 para las Sedes y Puntos de Servicio.
- Módulo de citas para clientes de ventanilla en Sedes de Medicina Virtual.
- Integración del Asistente Virtual KAL, bot que colabora en la realización de trámites con un asistente virtual, las 24 horas los 7 días de la semana, con opción para adquirir seguros, solicitar servicio de asistencia vehicular en carretera, consultar estado de servicio, consultar y pagar el derecho de circulación, gestionar una orden de avalúo, consultar la lista de Centro de estimación de daños y además cuenta con un botón de Alerta (Rojo) que contactará de manera inmediata al teléfono 800 Teleins.

- Se realizó el remozamiento de la página web, look y experiencia de usuario de INS en Línea, para ofrecer mayores facilidades de uso y optimización del canal digital, disminución de tiempos y tramitología y potencializar el pago de pólizas por esta vía.
- Realización de un modelo estadístico para categorizar a los pacientes (Provisión de siniestros pendientes reportados – Riesgos del Trabajo), con ajustes según aspectos de utilización, diagnóstico, requerimiento de prótesis o implantes, patologías preexistentes, cierre automático de casos, referidos a atención por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social, y cálculo para beneficiarios por muerte.

d) Aspectos de índole tecnológico e información

- Implementación de procesos en cumplimiento del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo SUGEF 14-17), según los requerimientos de cada proceso, mismos que se encuentran en diferentes etapas: diseño del proceso, formularios, procedimientos, fichas, flujos de proceso, matrices; algunos incluyendo configuración, implementación, aprobación del proceso o ejecución de piloto y revisiones requeridas.

Detalle de los procesos en implementación

PROCESOS



APO 02 Gestionar la Estrategia.



APO 09 Gestionar los Acuerdos de Servicio.



BAI 02 Gestionar la Definición de Requisitos.



BAI 03 Gestionar la identificación y la Construcción de Soluciones.



BAI 04 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad



BAI 06 Gestionar los Cambios.



BAI 09 Gestionar los Activos.



BAI 10 Gestionar la Configuración.



DSS 01 Gestionar las Operaciones.



DSS 02 Gestionar las Peticiones y los Incidentes del Servicio.



DSS03 Gestionar los problemas.



DSS 05 Gestionar los Servicios de Seguridad.

Fuente: Dirección de Tecnologías de Información (oficio DTINF-00420-2021 del 15/02/2021)

- Implementación del nuevo modelo de determinación de montos de apertura de provisiones de casos.
- Implementación de panel del control (dashboard) funcional para medición de provisiones de Riesgos de Trabajo, nueva fórmula de cálculo, análisis de variaciones en interfaz RT – SIMA.
- Implementación de los desarrollos relacionados con Estadísticas del Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo a través de Inteligencia de Negocios (BI-RT).
- Solicitud de marca en el sistema BUC y el sistema CRM, persona expuesta políticamente, lo cual se desarrolló en función de propiciar el cumplimiento de la Ley 8204.
- Atención de la solicitud de SUGESE sobre el Sistema de Cumplimiento OCC (SAMERI) para pagos de siniestros y devolución de primas sobre las alertas de indemnización y devolución.
- Desarrollo de Canales Digitales como solución para facilitar la interacción con nuestros clientes:
 - Mejoras en las plataformas de pago Plataforma de comercio electrónico (PCE), para garantizar la seguridad, agilidad y experiencia de los clientes en las transacciones de pago de los diferentes seguros.
 - Se realizaron mejoras técnicas, gráficas y funcionales en el portal de clientes “INS en Línea”, tales como: reducción de pasos en proceso de pago (de 8 a 3), mejoras de línea gráfica y rendimiento, cambio del mecanismo de cobro con tarjeta, actualización tecnológica del administrador de contenidos (CMS), incluyendo funcionalidad de actualización por medio de usuarios internos, uso para dispositivos móviles, migración de páginas e integración de plataformas de contacto (KAL, llamadas personalizadas, call center).
 - Mejoras técnicas, de experiencia de usuario, rendimiento y funcionalidad en el proceso de cotización/emisión en COTINS, habilitando servicio 24/7 del Seguro Viajero y cambio del mecanismo de cobro con tarjeta.
 - Se realizaron mejoras en el “Portal-Auto gestión”, permitiendo la implementación de regulaciones requeridas en materia de riesgos con la nueva disposición de la estructura de base de datos, incluyendo funcionalidad de actualización por medio de usuarios internos y se realizó la migración de la sección de intermediarios.
 - En la herramienta “Asegúrate” se mejora la experiencia de compra “online”, se crea nueva plataforma para cotizar y emitir seguros.

- Modificación del formulario de Conozca a su funcionario en cumplimiento de lo estipulado por SUGESE.
- Se cumplió con el ingreso del 100% de los datos de los equipos de potencia del Proyecto Centro de Datos en la plataforma COP de la DIGECA-MINAE “PCBs” (Bifenilos policlorados) en los Transformadores de potencia del Grupo INS.
- Servicio de monitoreo del proceso de SICSOA para el cobro del derecho de circulación 2021.
- Servicios en Analítica de Datos:
 - Ampliación del ecosistema de BI.
 - Promoción del autoservicio de información con clientes de analítica.
 - Incorporación de nuevos clientes y automatización de procesos.
 - “Dahsboards” mejoradas con información para toma de decisiones.
- Desarrollo de nuevos sistemas:
 - Sistema Indemniza.
 - Factura electrónica.
 - Plataforma de Seguros Autoexpedibles.
 - Sistema de Envío de Condiciones.
 - Cajero Virtual.
 - Cotizador de Gastos Médicos.
 - BPM.
 - CRM.
- Reforzamiento de herramientas colaborativas y de teletrabajo:
 - Implementación de correo electrónico Outlook, Teams, LIVE EVENT, chatbot en Mesa Aranda.
 - Ampliación de solución de filas QWIZARD en Centro Médico Regional de Alajuela y consulta Externa del Piso 2 en el Hospital del Trauma.
 - Reforzar la plataforma de telecomunicaciones para el soporte de las conexiones masivas de VPN.
 - Reforzar enlaces de Internet para soportar la demanda de tráfico de red generada por la utilización de los enlaces de Internet.
 - Dotación de herramientas: Softphone, diademas, Mifis.
 - Apoyo operativo en la masificación del teletrabajo, habilitación de equipos de 2000 funcionarios para laborar desde sus casas.
 - Cambio por obsolescencia de 642 estaciones de trabajo.

- Gestiones de redes y telefonía requeridas en remodelaciones, traslados o nuevos puestos de trabajo.
- Se habilita un portal (teletrabajo.ins-cr.com) con conexión al escritorio para que los usuarios puedan acceder de forma segura a sus estaciones remotas de trabajo sin la necesidad de VPN.
- Emisión de comunicados constantes sobre seguridad y detección de posibles ataques, fraudes, SPAM, correos maliciosos y sitios web fraudulentos (Pishing).
- Habilitación de la conexión temporal entre el Hospital del Trauma y el Centro Especializado de Atención de Pacientes con COVID-19 (CEACO).
- Habilitación de la plataforma de telecomunicaciones, para que el personal de terapia física del centro de rehabilitación de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) utilice las instalaciones del Hospital del Trauma, en colaboración con la atención de la pandemia.

Algunas cifras financieras al 30 de abril de 2021

Balance General - Comparativo Anual						
BALANCE GENERAL				Variac. Anual		
(cifras en MM de colones)	abr-21	%	abr-20	%	€	%
ACTIVOS						
Inversiones	1.700.552	77%	1.661.230	76%	39.322	2%
Cuentas por cobrar - Seguros	175.950	8%	177.582	8%	-1.632	-1%
Créditos	42.084	2%	41.156	2%	928	2%
Bienes Muebles e Inmuebles	171.893	8%	165.943	8%	5.950	4%
Otros activos	124.503	6%	143.660	7%	-19.157	-13%
TOTAL ACTIVOS	2.214.982	100%	2.189.570	100%	25.412	1%
PASIVOS						
Provisiones Técnicas	933.920	82%	895.486	79%	38.434	4%
Cuentas por pagar - Seguros	133.686	12%	143.620	13%	-9.934	-7%
Otros pasivos	74.693	7%	89.476	8%	-14.783	-17%
TOTAL PASIVOS	1.142.299	100%	1.128.582	100%	13.717	1%
PATRIMONIO						
Capital social	697.895	65%	705.784	67%	-7.889	-1%
Reservas	185.225	17%	174.172	16%	11.053	6%
Superávit (déficit)- valuación de inversiones	35.286	3%	21.559	2%	13.727	64%
Superávit - Revaluación activos fijos	96.221	9%	92.024	9%	4.197	5%
Resultados acumulados	46.461	4%	51.192	5%	-4.731	-9%
Resultados del período	11.596	1%	16.258	2%	-4.662	-29%
TOTAL PATRIMONIO	1.072.683	100%	1.060.988	100%	11.695	1%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.214.982		2.189.570		25.412	

Fuente: Elaboración propia a partir de Estados Financieros Internos

Detalle de Prima Directa

(millones de colones)

(CIFRAS EN MILLONES)

LINEA	abr-21		abr-20		Var %	Peso % Comerc.
	Prima directa	Prima directa	Peso % 2021	Peso % 2020		
RT	76.649	74.495	27%	26%	3%	
SOA	53.662	55.175	19%	19%	-3%	
Automóviles	54.414	55.231	19%	19%	-1%	36%
Colectivo de Vida	37.331	28.843	13%	10%	29%	24%
Temblor y Terremoto	17.837	19.368	6%	7%	-8%	12%
Incendio	13.608	14.902	5%	5%	-9%	9%
Gastos Médicos Colectivo	9.327	8.679	3%	3%	7%	6%
Accidentes Individual	5.496	2.858	2%	1%	92%	4%
Otras 22 líneas	14.831	29.190	5%	10%	-49%	10%
TOTAL	283.155	288.741	100%	100%	-2%	

Total Comercial	152.844	159.072	54%	55%	-4%	
------------------------	----------------	----------------	------------	------------	------------	--

Fuente: Estados Financieros

GRUPO



Disminución de Siniestralidad Neta

- Por línea -

(millones de colones)

84,7%

Razón Siniestralidad

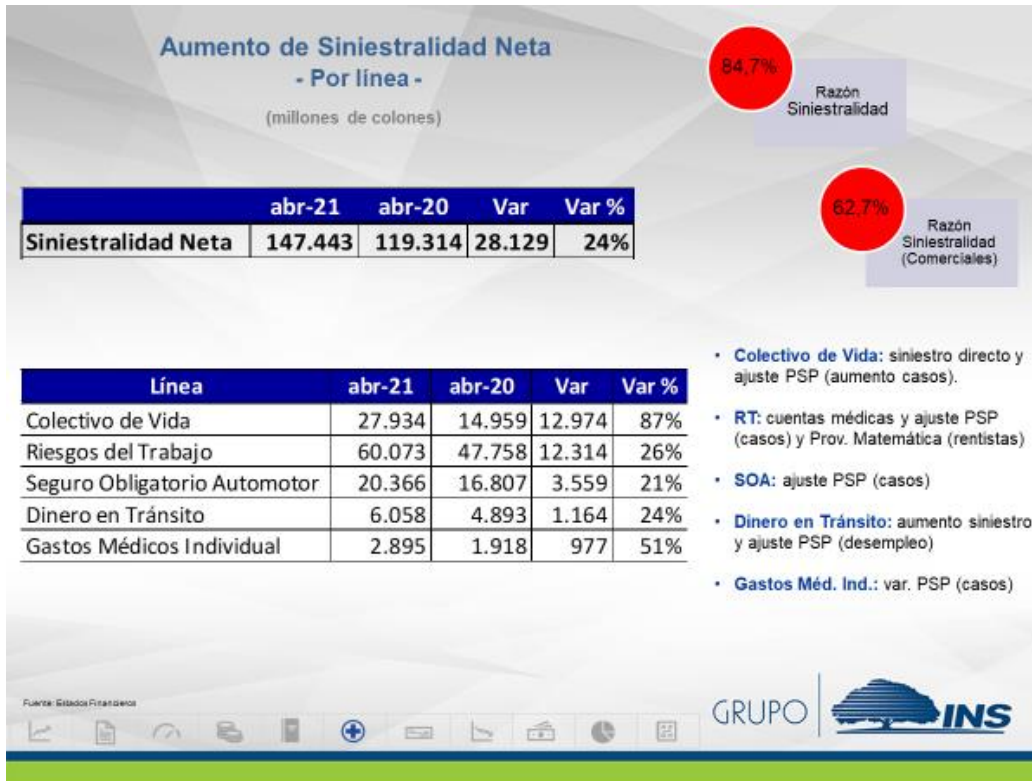
	abr-21	abr-20	Var	Var %
Siniestralidad Neta	147.443	119.314	28.129	24%

Línea	abr-21	abr-20	Var	Var %
Caución	-611	1.632	-2.243	-137%
Automóviles	21.019	22.133	-1.113	-5%
Accidentes Individual	804	1.305	-501	-38%

Fuente: Estados Financieros

GRUPO





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

Recursos Financieros

Según los Estados Financieros, la Red de Servicios de Salud presenta al cierre de 2020 una utilidad neta de ₡1.304,8 millones. Con estos resultados la Institución podría recuperar al menos el 22,4% de las pérdidas acumuladas al cierre de 2019, las cuales registraron en ese momento la suma de ₡5.822,7 millones. Es importante aclarar que tales pérdidas corresponden al periodo 2018 y a años anteriores, pues en el 2019 se obtuvo una utilidad neta de ₡699,3 millones.

Al respecto, el desempeño económico de 2020 permitió generar ingresos por ₡35.765,7 millones y gastos por ₡34.460,9 millones, para una utilidad neta acumulada de ₡1.304,8 millones. Es importante mencionar que, según las metas propuestas para ese año, el 2020 debía alcanzar una utilidad neta de ₡1.290,4 millones; es decir, se logró sobrepasar la meta fijada para el periodo en un 1,12%. a pesar de una situación sanitaria y económica compleja a nivel del país y el resto del mundo, producto de la pandemia.

El análisis interanual de los resultados muestra una disminución en el apartado de ingresos del 4,6%, representando los ingresos acumulados a diciembre 2019 la suma de ₡37.430,7 millones. Esta disminución se asocia directamente con la afectación en la prestación de servicios de salud durante el periodo de abril a agosto, debido a los efectos del COVID-19.

Mientras tanto, se observa una disminución en los gastos del 6,3%, cuando estos registraron un valor de ₡36.731,3 millones en 2019. Interesa resaltar el comportamiento de la ejecución del gasto asociado a remuneraciones, sobre el cual se puede observar una menor ejecución para el segundo y tercer trimestre del año, lo cual significó una menor presión en los egresos institucionales y, por consiguiente, dicha condición abonó a que los resultados financieros dieran cuenta de un mayor balance positivo. Esto se logra optimizando los recursos disponibles y reajustando los procesos sustantivos, para afrontar los retos del nuevo contexto socioeconómico del país.

Con base en los resultados comentados, los principales indicadores de rentabilidad presentaron los siguientes resultados: i) El rendimiento sobre el activo (ROA) se ubicó en 11,31%; ii) El rendimiento sobre capital (ROE) en 14,7%; iii) El margen de utilidad y el MOTC, registraron valores de 6.3% y 6.7%. Todos los ítems referidos sobrepasaron las metas financieras fijadas en la programación financiera de 2020.

Complementariamente, el análisis del compromiso patrimonial de la sociedad anónima, medido desde la relación de pérdida sobre capital social y la recuperación de pérdidas acumuladas, permite ubicar esos estadísticos en valores del 33% y 22,1%, lo cual refuerza la óptima gestión económica del periodo en análisis.

Desde la perspectiva presupuestaria, tenemos que el presupuesto ordinario (inicial) de 2020 para la operación de la sociedad anónima fue aprobado por ₡40.725,7 millones.

El desglose programático refiere que el 88.2% de estos recursos corresponde al Programa de Salud y el 11.8% al Programa Administrativo.

Por su parte, con motivo de la aprobación del presupuesto extraordinario Nro. 1-2020, por ₡1.993,3 millones, la Unidad de Presupuesto ajustó el presupuesto institucional del presente periodo económico, quedando en la suma de ₡38.732,4 millones.

Sobre el particular, la recaudación de los ingresos operativos da cuenta que al finalizar diciembre 2020 la Red de Servicios de Salud obtiene una recaudación total de ₡35.852,3 millones, lo que representa el 92,6% de la meta de ingresos para el año 2020 (₡38.732,4 millones). En tanto, la ejecución de gastos ascendió al 85,7% de los egresos programados.

Finalmente, en el apartado de las disponibilidades de efectivo, la RSS logra incrementar su posición de liquidez en 43,2%, pasando los recursos en cuentas bancarias e inversiones de ₡5.660,3 millones al cierre de 2019 a ₡8.107,7 millones en 2020.

Por otra parte, como se muestra de seguido, al cierre de abril 2021 la entidad reporta un total de ₡15.709 millones de activos, donde sus principales rubros están compuestos por inversiones a corto plazo, mediante instrumentos de fondos de inversión con una parte relacionada y dos certificados de depósito a plazo con el Banco de Costa Rica y Banco Nacional a corto plazo.

INS - RED DE SERVICIOS DE SALUD S.A.		Estructura al cierre del periodo					
BALANCES GENERALES							
(Expresados en millones de colones costarricenses)							
ACTIVOS		dic-20	%	mar-21	%	abr-21	%
Disponibilidades		649	6%	226	2%	825	5%
Inversiones en instrumentos financieros		7 458	65%	9 899	72%	11 427	73%
Cuentas por cobrar		1 985	17%	2 073	15%	1 979	13%
Cuentas por cobrar por operaciones con INS		1 945	17%	1 854	14%	1 790	11%
Cuentas por cobrar funcionarios y empleados		27	0%	26	0%	13	0%
Impuestos por cobrar		13	0%	192	1%	174	1%
Otras cuentas por cobrar		1	0%	2	0%	2	0%
Activo por impuesto diferido		45	0%	45	0%	45	0%
Otros activos		72	1%	192	1%	181	1%
Mobiliario y equipo, neto		1 330	12%	1 271	9%	1 251	8%
TOTAL ACTIVOS		11 540	100%	13 706	100%	15 709	100%
PASIVO		-		-		-	
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos		2 656	23%	3 506	26%	4 252	27%
TOTAL PASIVO		2 656	23%	3 506	26%	4 252	27%
PATRIMONIO		-		-		-	
Capital Social		13 269	115%	13 269	97%	13 269	84%
Reservas patrimoniales		205	2%	205	1%	205	1%
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		(5 895)	-51%	(4 590)	-33%	(4 590)	-29%
Resultado del periodo		1 305	11%	1 317	10%	2 573	16%
TOTAL PATRIMONIO		8 884	77%	10 201	74%	11 457	73%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		11 540	100%	13 706	100%	15 709	100%

Adicionalmente, el otro activo relevante son las cuentas por cobrar que suman de ₡2.024 millones, donde destacan las cuentas por cobrar al INS por ₡1.790 millones, cuyo plazo de antigüedad no supera los 30 días. Los pasivos están fundamentalmente constituidos por cuentas por pagar a proveedores de contratos en el corto plazo y representan un 27% del total de la estructura financiera al cierre de abril 2021.

Adicional a lo anterior, al cierre de abril 2021 los resultados de la Red de Servicios de Salud reportan una utilidad de ₡2.573 millones, una relación de pérdida definitiva sobre capital de un 14% (33% diciembre 2020), un patrimonio neto de ₡11.457 millones, un ROE de 22% (15% en diciembre 2020) y un ROA de 16% (11% en diciembre 2020).

Considerando la utilidad del periodo, las deducciones por impuesto sobre la renta y transferencias a la Comisión Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, se estiman traslados por cargos a la utilidad por ₡1.221 millones al cierre del I cuatrimestre 2021.

INS - RED DE SERVICIOS DE SALUD S.A. ESTADOS DE RESULTADOS (Expresados en millones de colones costarricenses)		Estructura al cierre del periodo					
		dic-20	%	mar-21	%	abr-21	%
INGRESOS FINANCIEROS		205	16%	55	4%	95	4%
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		188	14%	38	3%	54	2%
Ingresos rec. activos/disminución estimaciones y provisiones		9	1%	15	1%	40	2%
Ganancia por diferencial cambiario y unidades de desarrollo		7	1%	1	0%	1	0%
Otros ingresos financieros		1	0%	-	0%	-	0%
GASTOS FINANCIEROS		332	25%	59	4%	60	2%
Pérdida por diferencial cambiario y unidades de desarrollo		-	0%	2	0%	2	0%
Gastos por estimaciones de deterioro de activos		332	25%	57	4%	58	2%
RESULTADO FINANCIERO, NETO		(127)	-10%	(4)	0%	36	1%
INGRESOS DE OPERACIÓN		35 527	2723%	9 658	733%	14 098	548%
Otros ingresos operativos		35 527	2723%	9 658	733%	14 098	548%
GASTOS OPERATIVOS Y DE ADMINISTRACION		33 356	2556%	7 671	583%	10 339	402%
Comisiones por servicios		1	0%	0	0%	1	0%
Otros gastos operativos		314	24%	81	6%	123	5%
Gastos de personal		28 011	2147%	6 727	511%	9 033	351%
Gastos por servicios externos		4 072	312%	714	54%	972	38%
Gastos de movilidad y comunicaciones		7	1%	1	0%	1	0%
Gastos de infraestructura		508	39%	75	6%	104	4%
Gastos generales		444	34%	73	6%	106	4%
RESULTADO OPERACIONAL, NETO		2 171	166%	1 986	151%	3 758	146%
Impuestos y participaciones sobre la utilidad		739		665		1 221	
(DEFICIT) UTILIDAD NETA DEL PERIODO		1 305	100%	1 317	100%	2 573	100%

1.3. INS Servicios S.A.

Recursos Financieros

En la siguiente tabla se muestra el estado de resultados, cerrando con una utilidad de ₡1.255.355.464 (5,75%), correspondiente al período 2020:

Estado de Resultados
Al 31 de diciembre del 2020
(En miles de colones sin céntimos)

Cuenta	Monto
Ingresos financieros	228 172 804
Gastos financieros (-)	67 418 056
Utilidad (pérdida) por resultados financieros	160 754 748
Ingresos operativos diversos (+)	21 079 557 064
Gastos por estimación deterioro de activos (-)	41 966 523
Gastos operativos diversos (-)	3 284 197 798
Gastos de administración (-)	15 991 391 402
Utilidad (pérdida) neta de impuestos y participaciones	1 922 756 089
Impuestos y participaciones sobre la utilidad (-)	667 400 625
Utilidad neta del período	1,255,355,464

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

Balance de Situación
Al 31 de diciembre del 2020
(En miles de colones sin céntimos)

	2020
Activo	
Disponibilidades	3 372 559 188
Efectivo	3 050 000
Depósitos a la vista en entidades financieras del país	3 369 509 188
Inversiones en instrumentos financieros	4 644 575 776
Comisiones, primas y cuentas por cobrar	2 985 703 620
Bienes realizables	69 235 703
Bienes adquiridos o producidos para la venta	78 827 185
(Estimación por deterioro de bienes realizables)	- 78 827 185
Bienes muebles e inmuebles	69 235 703
Otros activos	883 715 660
Gastos pagados por anticipado	234 320 976
Cargos diferidos	21 825 459
Activo intangible	131 286 778
Otros activos restringidos	75 330 541
Total activo	12,190,110,923

Pasivos

Cuentas por pagar y provisiones 2 909 511 085

Patrimonio

Capital social 4 139 481 000

Ajustes al Patrimonio -

Reservas patrimoniales 250 647 605

Resultados acumulados de ejercicios anteriores 3 635 115 769

Resultado del período 1 255 355 464

Total pasivo y patrimonio 12,190,110,923

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

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, por cuanto mayor sea la incertidumbre, mayores serán los riesgos por asumir, por lo que una adecuada definición y gestión del presupuesto le permite a la organización minimizar el riesgo, el cumplimiento de sus metas y el logro de los objetivos estratégicos. Sin duda, el período 2020 fue un año particular, donde se tuvieron que ajustar recursos sin afectar la prestación de los servicios.

En términos de ejecución presupuestaria, durante el período 2020 INS Servicios alcanzó un promedio de ejecución del 102% de ingresos y un 93% de ejecución del gasto. La asignación de recursos y su respectiva ejecución se muestra a continuación:

**Ejecución Presupuestaria Ingresos
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)**

Partida	Período 2020		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
Ingresos Corrientes	21 444,1	21 870,2	102%
Ingresos de Capital	-	-	-
Recursos Vigencias Anteriores	-	-	-
Total Ppto Ingresos	21 444,1	21 870,2	102%

Fuente: INS Servicios (correo de fecha 05/03/2021)

El principal ingreso para INS Servicios corresponde a la venta de servicios auxiliares de seguros al Instituto Nacional de Seguros. Generalmente este ingreso corresponde al mayor aporte de insumos, sin considerar ingresos por aportes de capital o utilización de superávit de períodos anteriores, representando para este año un 96% de los ingresos ejecutados durante el período 2020.

**Ejecución Presupuestaria Gastos
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)**

Partida	Período 2020		
	Ppto Aprob.	Ppto Ejecuc.	% Ejec.
0 Remuneraciones	14 271,6	13 808,4	97%
1 Servicios	6 202,4	5 462,1	88%
2 Materiales y Suministros	92,0	40,2	44%
3 Intereses y Comisiones	-	-	-
4 Activos Financieros	-	-	-
5 Bienes Duraderos	400,9	332,3	83%
6 Transferencias Corrientes	466,1	352,5	76%
7 Transferencias de Capital	-	-	-
8 Amortización	-	-	-
9 Cuentas Especiales	11,0	-	0%
Total Presupuesto Gastos	21 444,1	20 026,6	93%

Fuente: INS Servicios (correo de fecha 05/03/2021)

En cuanto a la ejecución de gastos, los principales rubros que se imputan son remuneraciones (ocupación de plazas), pago a proveedores de servicios (multiasistencia, inspección de accidentes, estimación de daños vehicular, campañas de prevención y red de proveedores de seguros generales, personales, agropecuarios y telemedicina). Asimismo, se invierte en 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 del presupuesto según cada objetivo del PAO.

**Ejecución Presupuestaria por Objetivo
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)**

	Objetivo 1 Satisfacción Cliente	Objetivo 2 Talento Humano	Objetivo 3 Mejoramiento Procesos	Objetivo 4 Riesgo	Objetivo 5 Financiero	Objetivo 6 Sostenibilidad	Objetivos 7, 8, 9 Auditoría Interna	Monto Total
Presupuestado	16 296.9	945.3	900.6	783.0	1 673.2	536.0	309.1	21 444.1
Ejecutado	15 291.5	935.8	889.7	719.1	1 391.1	494.5	273.8	19 995.5
% Ejecución	94%	99%	99%	92%	83%	92%	89%	93%

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

En la siguiente tabla se muestra el monto ejecutado durante el periodo 2020 por cada departamento, tanto en ingresos como en gastos.

**Ejecución Presupuestaria Gastos por Departamento
Al 31 de diciembre del 2020
(Datos en millones de colones)**

INGRESOS	DEPTO	PRESUP.	EJEC.	% EJEC.	VAR. ABS.	VAR. %
	Cent. Contac.	5 880.1	6 056.2	103%	-176.1	-3%
Tecn. Inform.	2 561.2	2 633.5	103%	-72.4	-3%	
Operaciones	9 152.6	9 316.7	102%	-164.1	-2%	
CSSA	2 717.2	2 741.6	101%	-24.4	-1%	
Talento Humano	311.7	314.0	101%	-2.3	-1%	
Finan. Admin.	821.3	808.1	98%	13.2	2%	
TOTAL	21 444.1	21 870.2	102%	-426.1	-2%	

GASTOS	DEPTO	PRESUP.	EJEC.	% EJEC.	VAR.ABS.	VAR. %
	Calidad	157.3	154.1	98%	3.3	2%
Operaciones	7 358.3	7 129.5	97%	228.8	3%	
Gerencia	180.8	173.0	96%	7.8	4%	
Riesgo	124.3	118.9	96%	5.4	4%	
Tecn. Inform.	2 761.1	2 630.5	95%	130.6	5%	
CSSA	2 376.0	2 240.7	94%	135.3	6%	
Cent. Contac.	5 333.2	4 886.6	92%	446.6	8%	
Auditoría	309.1	273.8	89%	35.3	11%	
Talento Humano	957.5	830.3	87%	127.2	13%	
Finan. Admin.	1 875.4	1 558.2	83%	317.2	17%	
Cuentas Especiales	11.0	-	0%	11.0	100%	
TOTAL	21 444.1	19 995.5	93%	1 448.6	7%	

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Logros alcanzados:

- **Gestión Institucional:**

INS Servicios S.A alcanzó en el 2020 más de 11 millones de interacciones, inclusive superando el año anterior en los procesos asociados con Operaciones y Centro de Contacto. Se logra alcanzar un 97% de satisfacción según calificación del asegurado, 90% en el nivel de servicio promedio y 98% en el desempeño del Sigma, que busca medir la desviación con relación al estándar que ha definido la organización en sus procesos.

Fue un año exitoso en el objetivo de Talento Humano, ya que se alcanza la certificación Great Place to Work con un 79%, siendo la nota para calificarse un 70% como mínimo.

En el objetivo de Mejora de Procesos, que incluye tanto los tecnológicos como los que van orientados a la excelencia operativa, se alcanza un 94% en el cumplimiento del plan propuesto, siendo destacables los esfuerzos en robotizar los procesos y modelación en plataforma de ISOTOOLS.

Con relación al objetivo de Gestión de Riesgo, se alcanza el logro del 100% de la meta, asegurando cumplir con la atención de las acciones a tiempo, cumplimiento de los planes de Riesgo, Continuidad y Seguridad de la información.

A nivel Financiero se logró alcanzar la meta, logrando el margen de utilidad antes de impuestos del 9.1%, quedando su utilidad neta en 6%, y 92% en el equilibrio financiero de las líneas de servicio.

Con relación al objetivo de Sostenibilidad, se logró un 94% de alineamiento de los procesos, 100% en contratación con criterios sostenibles, se cumple el plan de cambio climático en un 100% y más de 2000 horas de voluntariado.

A pesar de ser un año difícil para el país por la situación de pandemia, la organización gestionó oportunamente esfuerzos para mantenerse cumpliendo las metas que se había planteado en su estrategia, inclusive haciendo un esfuerzo importante por la reducción del gasto institucional e impactando en el ahorro, según la mejora en sus procesos.

1.4. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

Recursos Financieros

INS Valores es una empresa que genera sus recursos financieros mediante el cobro de comisiones por el giro de negocio que corresponde a la intermediación bursátil, de conformidad con lo establecido por la Ley Reguladora del Mercado de Valores Ley N°7732. La otra fuente de generación de recursos financieros corresponde a la gestión de la cartera propia y rendimientos de los títulos valores que la conforman.

Balance General

Dada su naturaleza de intermediario bursátil, el Balance General del Puesto de Bolsa presenta un activo dominado por una cartera de inversiones, que como puede observarse en la siguiente tabla, representa el 98% del total de los activos.

Balance General
Al 31 de diciembre 2020
(En millones de colones)

	2016	2017	2018	2019	2020	PESOS PORCENTUALES				
						2016	2017	2018	2019	2020
ACTIVO										
Disponibilidades de efectivo	286	258	1 289	198	129	0%	0%	1%	0%	0%
Valores Negociables e intereses por cobrar	66 537	89 286	119 346	114 600	92 539	98%	98%	97%	99%	98%
Otros Activos	1 406	1 864	2 237	1 167	1 470	2%	2%	2%	1%	2%
TOTAL DE ACTIVOS	68 229	91 408	122 871	115 965	94 138					
PASIVO Y PATRIMONIO										
PASIVO										
Recompras y otras cuentas por pagar	39 929	61 722	91 054	72 311	50 676	98%	99%	98%	96%	97%
Otros Pasivos	855	432	1 641	2 863	1 731	2%	1%	2%	4%	3%
TOTAL PASIVOS	40 784	62 153	92 695	75 174	52 407					
PATRIMONIO										
Capital Social	13 420	13 420	13 420	13 420	13 420	49%	46%	44%	33%	32%
Ajuste por conversión de estados financieros	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%	0%
Deterioro-inversiones al valor razonable con cambios en el ORI	-	-	-	-	2 449	0%	0%	0%	0%	6%
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	- 331	- 940	- 2 799	982	- 1 478	-1%	-3%	-9%	2%	-4%
Reserva legal	1 380	1 563	1 698	1 837	2 287	5%	5%	6%	5%	5%
Utilidades	12 975	15 211	17 858	24 552	25 052	47%	52%	59%	60%	60%
TOTAL PATRIMONIO	27 445	29 254	30 176	40 791	41 730					
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	68 229	91 408	122 871	115 965	94 138					
TASA INTERANUAL DE CRECIMIENTO DEL PATRIMONIO							7%	3%	35%	2%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)

La composición de la cartera de inversiones está conformada principalmente por el aporte de capital social, utilidades acumuladas generadas de periodos anteriores y otra parte que se financia a través del mecanismo de mercado de liquidez y operaciones de reporto tripartito (recompras), donde hubo una disminución en la partida de "Recompras y otras cuentas por pagar" de ₡21.635 millones con respecto al mismo periodo del 2019.

A nivel patrimonial, en la tabla anterior se muestra que la partida de "Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv." presenta un incremento de ₡2.460.3 millones en la Valoración de la Cartera de Inversiones, pasando de -₡982.36 millones a -₡1.478 millones, dado por las condiciones de precios en el mercado durante el periodo 2020.

Adicionalmente, debe ser contemplado que para el año 2020 se incorpora la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), la cual produjo en el estado de cambios en el patrimonio el saldo de ₡2.449 millones, de los cuales se registraron contra Utilidades de periodos anteriores lo correspondiente a ₡1.165 millones y el Estado de Resultados neto de ₡1.283 millones.

En la tabla siguiente se muestra el promedio del patrimonio de los puestos de bolsa costarricenses, de los cuales el patrimonio de INS Valores es el más importante. Al 31 de diciembre del 2020 la cuenta de patrimonio de INS Valores asciende a ₡41.730 millones.

**Comparativo de Patrimonio y Utilidades
Para los periodos del 2015 al 2020
(En millones de colones)**

Puesto de Bolsa	2016	2017	2018	2019	2020	ACUM	Dif	PATRIMONIO
1 INS	3 656	2 695	2 781	6 600	2 359	18 091		41 730 409
2 POPULAR	2 568	1 711	929	4 986	4 276	14 470	3 620	36 670 428
3 BCR	2 935	2 780	2 518	2 744	3 246	14 224	3 867	21 141 407
4 BNCR	2 423	1 659	1 685	2 456	2 578	10 801	7 290	18 628 899
5 BAC	1 284	1 591	1 496	1 950	1 946	8 268		17 805 538
6 Davivienda	842	718	1 820	1 349	2 091	6 820		6 388 011
7 MUTUAL	620	911	1 023	1 601	1 876	6 031		9 582 164
8 MERCADO	690	799	406	215	729	2 839		6 438 365
9 BCT	678	578	202	899	-	2 356		0
10 SAMA	446	656	657	329	143	2 231		4 532 045
11 ACOBO	269	283	140	147	125	963		2 826 483
12 CITI	145	141	229	381	-	896		0
13 IMPROSA	151	319	163	168	92	892		1 283 849
14 PRIVAL	64	314	361	154	402	572		2 379 221
15 LAFISE	58	43	181	126	111	519		1 494 693
16 ALDESA	172	14	-	-	879	-	722	-
TOTAL INDUSTRIA	17 000	15 184	13 868	23 224	19 974	89 250	14 777	170 901 511
% peso PUBLICOS	68%	58%	57%	72%	62%	65%		69%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)

En lo que respecta a utilidades, para el periodo 2020 INS Valores se posicionó en el segundo puesto, sin embargo, ha encabezado el ranking a nivel del mercado bursátil costarricense durante los últimos años, tal como se muestra en la tabla anterior, con una diferencia acumulada de ₡3.620 millones con respecto al segundo lugar.

Estado de Resultados

En cuanto a los resultados del periodo 2020, presenta una disminución con respecto al periodo 2019 de un 24%, debido principalmente a la situación macroeconómica del país por la pandemia de COVID-19, en la que se presenta una disminución en comisiones y margen de la cartera propia. La utilidad alcanza los ₡2.359 millones.

**Estado de Resultados
Al 31 de diciembre 2020
(En millones de colones)**

	2016	2017	2018	2019	2020	Variaciones interanuales			
						2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
INGRESOS									
Comisiones y otros ingresos operativos	3 961	2 857	2 252	4 100	2 979	-28%	-21%	82%	-27%
Margen Financiero, Neto	3 463	3 045	4 020	7 861	6 110	-12%	32%	96%	-22%
TOTAL INGRESOS	7 424	5 902	6 272	11 961	9 090	-21%	6%	91%	-24%
GASTOS									
Gastos de Personal	2 471	2 242	2 025	2 617	2 462	-9%	-10%	29%	-6%
Gastos No Personales	979	846	1 272	1 389	2 086	-14%	50%	9%	50%
TOTAL GASTOS	3 450	3 088	3 297	4 006	4 548	-10%	7%	22%	14%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	3 975	2 814	2 975	7 955	4 542	-29%	6%	167%	-43%
Impuesto sobre la renta	320	119	194	1 466	2 183	0%	0%	0%	49%
UTILIDAD NETA	3 655	2 695	2 781	6 489	2 359	-26%	3%	133%	-64%

Fuente: INS Valores Puesto de Bolsa (correo de fecha 05/03/2021)

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

Recursos Financieros

Ingresos

En la tabla siguiente, se detalla la composición de los ingresos obtenidos por la subsidiaria para el periodo 2020. Asimismo, se presenta un comparativo entre los ingresos presupuestados y los ejecutados.

**Ingresos
A diciembre del 2020
(En miles de colones)**

INGRESOS CORRIENTES	Ingresos Presupuestados	Ingresos Ejecutados	Variación absoluta
Servicios Financieros y de Seguros			
Servicios Financieros	1,497,825,654.88	2,279,736,223.15	- 781,910,568.27
Renta de Activos Financieros			
Intereses sobre títulos valores			
Intereses sobre títulos valores del Gno. Central	839,513,986.41	1,255,504,726.52	- 415,990,740.11
Otra renta de Activos Financieros			
Diferencias de Tipo de Cambio	16,902,564.72	389,781,752.20	- 372,879,187.48
Otros Ingresos No Tributarios			
Ingresos varios no especificados	16,440,482.23	291,857,327.67	- 275,416,845.44
Financiamiento			
Superavit libre			-
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	2,370,682,688.24	4,216,880,029.54	- 1,846,197,341.30

Fuente: INS SAFI (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

De conformidad la información anterior, se logra apreciar que los ingresos ejecutados superaron a los ingresos presupuestados en la suma de ₡1.846.20 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

Tal y como se aprecia en la tabla siguiente, los egresos ejecutados fueron menores a los egresos presupuestados por un monto de ₡573.49 millones, equivalente a una ejecución del 75.81% del total presupuestado para el año 2020.

Egresos A diciembre del 2020 (En miles de colones)

DETALLE	Egresos Presupuestados	Egresos Ejecutados	Variación absoluta
GRUPO 00. REMUNERACIONES			
Total Remuneraciones	933,111,721.52	643,949,726.89	₡289,161,994.63
GRUPO 1. SERVICIOS			
Total Servicios	1,275,758,394.72	1,071,812,266.47	₡203,946,128.25
GRUPO 2. MATERIALES Y SUMINISTROS			
Total Materiales y Suministros	9,406,639.80	2,454,947.51	₡6,951,692.29
GRUPO 5. BIENES DURADEROS			
Total Bienes Duraderos	19,122,877.00	7,369,313.13	₡11,753,563.87
GRUPO 6. TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
Total Transferencias Corrientes	101,579,335.20	71,609,247.71	₡29,970,087.49
GRUPO 9. CUENTAS ESPECIALES			
Total Cuentas Especiales	31,703,720.00	-	₡31,703,720.00
TOTAL EGRESOS	₡2,370,682,688.23	₡1,797,195,501.71	₡573,487,186.52

Fuente: INS SAFI Inversión (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

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

En las siguientes tablas se adjunta el Balance de Situación y Estado de Resultados de INS Inversiones SAFI S.A. a diciembre del 2020:

Balance General
Al 31 de diciembre de 2020
(En miles de colones)

CUENTA	Dic-20	Dic-19	VAR %
ACTIVO	17,192,255,547	15,378,237,944	11.80%
Efectivo en caja, bancos y depósitos	660,654,842	349,950,354	88.79%
Valores Negociables	15,816,661,780	14,432,122,729	9.59%
Otros Activos corrientes	495,273,645	457,321,118	8.30%
Activos No corrientes	219,665,280	138,843,744	58.21%
PASIVO	754,136,668	552,563,760	36.48%
Cuentas por Pagar (Recompras)	72,296,436	-	0.00%
Cuentas por Pagar, Neto	526,261,700	303,547,224	73.37%
Otros Pasivos	155,578,532	249,016,536	-37.52%
PATRIMONIO	16,438,118,879	14,825,674,184	10.88%
Capital Social	5,106,108,405	5,106,108,405	0.00%
Capital Adicional pagado	17,100,000	17,100,000	0.00%
Gan. (Pérd). No Realizadas - Valuac. Inv.	165,898,507	438,864,411	-62.20%
Reserva legal	588,852,106	514,219,767	14.51%
Utilidades acumuladas	8,674,749,261	7,256,734,817	19.54%
Utilidad del Período	1,885,410,599	1,492,646,783	26.31%

Fuente: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (correo de fecha 05/03/2021)

Estados de Resultados Acumulado
Al 31 de diciembre de 2020
(En miles de colones)

CUENTA	dic-20	Peso relativo %	dic-19	VAR Absoluta
INGRESOS				
Ingresos Operativos	2,279,742,566	54.06%	1,732,688,220	547,054,345
Ingresos Financieros	1,920,617,367	45.55%	1,393,523,705	527,093,662
Otros Ingresos	16,520,097	0.39%	66,853,972	-50,333,875
Total Ingresos	4,216,880,030	100.00%	3,193,065,897	1,023,814,132
GASTOS				
Gastos de Personal	686,235,070	34.62%	707,226,297	-20,991,227
Gastos Generales	785,366,315	39.62%	612,458,843	172,907,472
Gastos Financieros	441,566,842	22.28%	159,723,826	281,843,016
Participaciones Legales	69,111,552	3.49%	51,074,689	18,036,863
Total Gastos	1,982,279,779	100.00%	1,530,483,655	451,796,124
Utilidad antes de Impuesto	2,234,600,251	100.00%	1,662,582,243	572,018,008
Impuesto de Renta	349,189,652	100.00%	169,935,459	179,254,193
Utilidad Neta	1,885,410,599	100.00%	1,492,646,783	392,763,815

Fuente: INS SAFI (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

Resultados para el año 2020

Al cierre de diciembre del 2020 INS Inversiones alcanza utilidades netas por la suma de ₡1,885.41 millones, lo cual representó ₡392.76 millones más que en el año anterior, equivalente a un 26.31%.

De conformidad con la información anterior y tal como se observa en la tabla siguiente, 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 primera posición en el margen de utilidades con un 44.71%.

Comparativo de Utilidades Al 31 de diciembre 2020 (en millones de colones)

ENTIDAD	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS	UTILIDAD NETA	MARGEN UTILIDAD
BCR	9,073.35	10,281.41	7,429.56	2,851.84	27.74%
BN SAFI	9,792.81	7,926.52	5,218.70	2,707.82	34.16%
POPULAR	9,283.33	6,474.36	4,432.87	2,041.49	31.53%
INS INVERSIONES	16,438.12	4,216.88	2,331.47	1,885.41	44.71%
IMPROSA	2,549.35	5,546.52	4,268.22	1,278.30	23.05%
MULTIFODOS	4,658.41	5,998.33	4,913.29	1,085.04	18.09%
BAC	5,270.45	3,217.37	2,715.02	502.34	15.61%
PRIVAL	966.52	1,765.63	1,465.61	300.02	16.99%
SCOTIA	1,346.36	747.01	561.79	185.22	24.79%
VISTA	1,610.14	2,281.80	2,124.34	157.45	6.90%
SAMA SAFI	1,032.58	374.54	222.05	152.49	40.71%
MUTUAL	1,399.81	445.11	330.36	114.74	25.78%
BCT	534.73	473.78	411.95	61.84	13.05%
ALDESA	394.68	1,152.44	1,198.15	-45.71	-3.97%
INDUSTRIA	64,350.63	50,901.69	37,623.40	13,278.29	26.09%

Fuente: INS SAFI (oficio SAFI-00056-2021 del 08/02/2021)

1.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Este apartado corresponde a las acciones efectuadas como Presidente del Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, durante el periodo del 29 de junio del 2020 al 01 de junio del 2021.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica funciona bajo la dirección de un Consejo Directivo, el cual está integrado por cinco miembros, quienes eligen de su seno, anualmente, un presidente. Tres miembros son designados por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y los dos restantes elegidos por los funcionarios del Cuerpo de Bomberos, de conformidad con el Reglamento de la Ley N° 8228.

Con base en lo expuesto, mediante acuerdo 9594-VI del 29 de junio del 2020, la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros me nombró como miembro representante de la Junta Directiva ante el Consejo Directivo de Bomberos, así como Presidente de ese órgano colegiado, hasta la fecha de fin de este informe el 01 de junio del 2021.

Según el artículo 25 del Reglamento a la Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la Presidencia del Consejo Directivo y el resto de las plazas de dicho cuerpo colegiado serán elegidas anualmente por mayoría simple de los integrantes del referido Consejo, y los elegidos entrarán en posesión del cargo el mismo día de su elección, por lo cual es importante mencionar que desde el 01 de julio del año 2020, en la sesión N°0157 del Consejo Directivo, fui elegido para asumir el cargo de la Presidencia de este Consejo.

Además, de acuerdo con el artículo 26 del Reglamento a la Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la organización y funcionamiento del Consejo Directivo se reglamentarán bajo los principios y normas de la Ley General de la Administración Pública.

Durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo enfrenté grandes retos en la toma de decisiones, algunos de ellos relacionados con la ejecución presupuestaria, las repercusiones de la Reforma Fiscal, la necesidad de una reestructuración organizativa y la necesidad de nueva normativa que regulara los procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Durante el año 2020, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica no se vio exento de las repercusiones de la pandemia a nivel mundial, teniendo incluso un impacto a nivel de la atención de emergencias, la economía, el desarrollo de proyectos, contratos y estrategia, entre otros.

Producto de lo anterior y al ser una institución de primera respuesta, resultó necesaria la toma de decisiones en pro de la continuidad del servicio que brinda la institución, del bienestar de los colaboradores que la integran y de mantener una ejecución presupuestaria eficiente a pesar de las condiciones que afrontaba el país.

Durante el periodo 2020 se registró la atención de aproximadamente 65.881 emergencias atendidas a lo largo y ancho del país. Este número significa una disminución con respecto al periodo 2019, cuando se registraron más de 69.000 emergencias.

A pesar de esta reducción en la atención de las emergencias, los años 2020 y 2021 han sido marcados por grandes cambios en este ámbito. Las medidas sanitarias y el distanciamiento social han significado un gran reto y han exigido al Benemérito Cuerpo de Bomberos la implementación de lineamientos y directrices para la atención de la emergencia de una manera más segura.

Uno de los principales enfoques como Presidente del Consejo Directivo fue continuar con la consolidación del Grupo INS, como ya lo había iniciado el señor Elian Villegas Valverde.

Desde esa premisa, se continuó trabajando arduamente en temas de Gobierno Corporativo, consolidando aún más los Comités Corporativos en los que participa el

Benemérito Cuerpo de Bomberos, promoviendo un Código de Ética a nivel del Grupo INS, así como la adopción de otras sanas prácticas en la materia.

Durante el año 2020, uno de los mayores impactos sobre el Benemérito Cuerpo de Bomberos fue el inicio de la aplicación de la Regla Fiscal, razón por la cual mi enfoque en la contención del gasto fue predominante durante este periodo.

La ejecución presupuestaria desde el punto de vista de ingresos y egresos es un tema que ahora debe vigilarse más de cerca, ya que debe velarse por una correcta ejecución de los recursos. En este sentido, desde el Consejo Directivo, se inició con la valoración de las proyecciones y posibles riesgos desde inicio de año, además de la importancia del Comité de Inversiones, el cual valora el tema presupuestario mensualmente. Debe prevalecer ahora más que nunca la revisión continua de las proyecciones, del entorno y de la ejecución a nivel institucional, puesto que el establecimiento de prioridades es vital.

Desde que asumí mi función como Presidente del Consejo Directivo, me propuse fortalecer la atención de emergencias, que es el fin primordial del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, razón por la cual, durante este periodo se ha realizado una importante inversión tanto en infraestructura como en flotilla vehicular, A propósito de lo anterior, durante el año 2020 se llevó a cabo la Inauguración de las Estaciones Metropolitanas, cuyo servicio fortalecerá la atención de emergencias en el casco central de San José.

Otro de los procesos que visualizo como un logro alcanzado es la negociación exitosa de la Convención Colectiva de Trabajo INS-SICOB, en estricto apego a las limitaciones contenidas en la Ley N° 9635, lo cual requirió de ajustes y de la colaboración mano a mano del Instituto Nacional de Seguros, el Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Hoy, el Cuerpo de Bomberos es una institución pública sólida, que ha demostrado gran capacidad de adaptabilidad y resiliencia, donde no queda duda de cuentan con un sólido esquema de gobierno corporativo, una infraestructura modelo para otras instituciones públicas y un excelente manejo de la marca; todo un ejemplo de administración de las empresas públicas.

Recursos Financieros

De acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley N°8228, se crea el Fondo del Cuerpo Bomberos con el fin de financiar las actividades de este órgano. Dicho fondo estará constituido por:

- a) El cuatro por ciento (4%) de las primas de todos los seguros que se vendan en el país.
- b) Los rendimientos de los fideicomisos constituidos por el Cuerpo de Bomberos.
- c) El aporte complementario que acuerde la Junta Directiva del INS, al que se refiere el segundo párrafo del artículo 2 de la citada Ley.

- d) Las multas, los cobros o resarcimientos producto de esta Ley.
 - e) Los intereses y créditos que genere el propio Fondo.
 - f) Las donaciones de entes nacionales o internacionales.
 - g) El tributo equivalente al uno coma setenta y cinco por ciento (1,75%) de la facturación mensual por consumo de electricidad que pague cada abonado o consumidor directo de energía eléctrica. (*)
- (*) (Así adicionado el inciso g) anterior por el artículo 3° de la ley N° 8992 del 20 de setiembre del 2011).

**Ingresos devengados
Al 31 de Diciembre del 2020
(En millones de colones)**

Ingreso	Cantidad	Porcentaje
Seguros	33.418	74%
Electricidad	8.331	18%
Ventas y servicios	1.477	3%
Otros Ingresos	2.051	5%
Total de Ingresos	45.277	100%

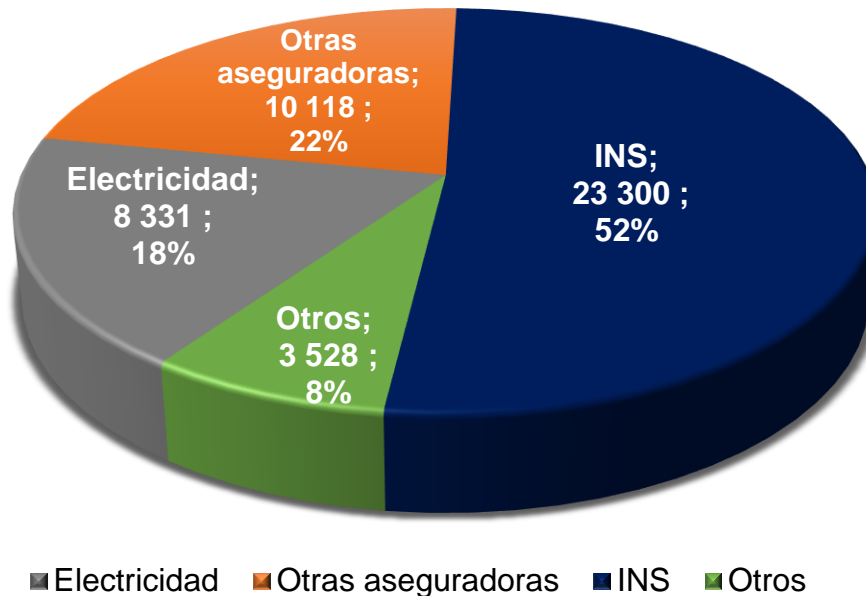
Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (correo de fecha 12/03/2021)

Con la implementación de las NICSP a partir de enero 2020, surge la necesidad de uniformar las bases de registro contable y presupuestaria, para lo cual fue necesario realizar el ajuste a nivel presupuestario, registrando los ingresos del 4%, 1.75% y Cetac devengados en el mes de diciembre 2020, en dicho periodo, originando para estas cuentas en específico ingresos acumulados de 13 meses, ya que en el mes de enero del periodo 2020 se registraron los ingresos devengados de diciembre 2019. Debido a este ajuste no se realiza la comparación con el año anterior, debido a que el periodo 2020 refleja 13 meses.

Con respecto al comportamiento de los Recursos Financieros del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica durante el periodo 2020, al margen del ajuste realizado en la base de registro presupuestario, se refleja que los ingresos percibidos bajo los rubros del 4% y 1.75% se encuentran dentro del promedio de los últimos años.

Con respecto a la emergencia por la COVID-19, se puede identificar que la afectación o impacto obedece a la disminución de los ingresos con respecto al crecimiento que se venía reflejando en los años anteriores, sin significar esto que se pausara o interviniera la prestación de los servicios que brinda la institución.

Ingresos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (correo de fecha 12/03/2021)

Resumen de los Resultados Financieros:

Estado de situación Financiera Al 31 de Diciembre del 2020 (En millones de colones)

	2020	%
ACTIVO		
Activo Corriente		
Efectivo	11,434	10%
Inversiones	28	0%
Cuentas a cobrar	10,331	9%
Inventarios	2,068	2%
Otros activos	1,236	1%
Total del Activo Corriente	25,097	23%
Activo No Corriente		
Inversiones	98	0%
Cuentas a cobrar	8	0%
Bienes no concesionados (PPE)	57,746	52%
Inversiones patrimoniales (Fideicomiso)	28,370	25%
Total del Activo no Corriente	86,222	77%
TOTAL DEL ACTIVO	111,319	100%

PASIVO		
Deudas a corto plazo	3,766	3%
Fondos de terceros y en garantía	128	0%
Provisiones y reservas técnicas	575	1%
Otros pasivos	12	0%
TOTAL DEL PASIVO	4,480	4%
PATRIMONIO		
Capital	33,714	30%
Variaciones no asignables a reservas	(3)	0%
Resultados acumulados	73,127	66%
TOTAL DEL PATRIMONIO	106,839	96%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	111,319	100%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

**Estado de rendimientos preliminar
Al 31 de Diciembre del 2020
(En millones de colones)**

	2020	%
INGRESOS		
Impuestos sobre bienes y servicios (1.75%)	8,331	18%
Multas y sanciones	100	0%
Ingresos y resultados positivos por ventas	1,477	3%
Ingresos de la propiedad (inversiones)	100	0%
Transferencias (4%)	33,418	74%
Otros ingresos	1,851	4%
TOTAL DE INGRESOS	45,277	100%
GASTOS		
Gastos en personal	21,902	58%
Servicios	6,646	18%
Materiales y suministros consumidos	2,980	8%
Consumo de bienes distintos de inventarios (depreciación)	5,130	14%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes (baja de activos)	100	0%
Deterioro y pérdidas de inventarios	13	0%
Deterioro de cuentas a cobrar	59	0%
Cargos por provisiones y reservas técnicas	75	0%
Transferencias corrientes	16	0%
Otros gastos	608	2%
TOTAL DE GASTOS	37,529	100%
AHORRO DEL PERIODO	7,748	

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Notas o consideraciones importantes sobre los resultados al 31 de Diciembre del 2020:

- 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

2020, por ende, los Estados Financieros presentados corresponden a una versión preliminar al 31 de diciembre 2020.

- El 01 de enero del 2020 el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica adoptó las políticas contables de la Dirección General de Contabilidad Nacional (DGCN) sustentadas en las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), según acuerdo IV de la sesión N° 0150 del 18 de octubre de 2019 del Consejo Directivo.
- Al 31 de diciembre del 2020 la Institución alcanzó un porcentaje de avance del 96,7% en la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público NICSP.
- Al 31 de diciembre los activos de la Institución están compuestos principalmente por:

Un 52% de activos fijos (bienes no concesionados) que corresponde principalmente a equipo de transporte, terrenos y edificios. Al respecto, durante el 2020 se adquirieron ₡1,940 millones en bienes capitalizables.

Un 25% de Inversiones Patrimoniales que corresponde al Fideicomiso de titularización de Flujos Futuros que mantiene la Institución con el Banco Nacional; durante el 2020, se realizaron 12 aportes ordinarios por ₡4,808 millones y un aporte extraordinario por ₡1,515 millones.

Un 10% de Efectivo que corresponde a los fondos que la Institución mantiene en Caja Única del Estado y otros bancos del Estado. De acuerdo con lo que establece el decreto N°42267-H publicado en el diario oficial La Gaceta el martes 31 de marzo del 2020, se evidencia un saldo considerable en las cuentas bancarias de Caja Única por un total de ₡9,536 millones.

- Al 31 de diciembre los pasivos de la Institución están compuestos principalmente por: ₡3,766 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.

Al respecto, durante el año 2020 se realizaron ajustes al patrimonio por un monto neto de ₡191 millones producto de la Implementación de la NICSP 3, NICSP 17, NICSP 23, NICSP 25 y NICSP 31.

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

- ₡33.418 millones correspondientes principalmente a las transferencias del sector público y privado por el aporte del 4% sobre las primas de los seguros, siendo el Instituto Nacional de Seguros la entidad que generó mayores ingresos para la Institución por ₡23,300 millones.
- ₡8.331 millones correspondiente al tributo del 1.75% sobre la facturación mensual por consumo de electricidad, siendo el ICE la entidad que generó mayores ingresos para la Institución por ₡3,394 millones.
- El resto de los ingresos de la institución están compuestos por servicios de capacitación, servicios brindados por la Unidad de Ingeniería, ingresos correspondientes al Convenio con CETAC, ingresos por multas a contratos, diferencial cambiario, entre otros.
- Los gastos de la Institución al 31 de diciembre del 2020 ascienden a ₡37,529 millones compuestos principalmente por:
 - ₡21.902 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.
 - ₡6.646 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.
 - ₡5.130 millones correspondientes gastos por consumo de bienes distintos al inventario, producto de la depreciación de los activos existentes.
 - Otros gastos que comprenden el consumo de materiales y suministros, resultados negativos correspondientes a la baja de activos, diferencial cambiario, deterioro de cuentas por cobrar, entre otros.

Es importante mencionar que los Estados Financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos obtuvieron opinión limpia en la auditoría financiera de los períodos 2019 y 2020.

2.- Estado actual de los proyectos más relevantes.

2.1. 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:

Plan Nacional de Desarrollo

El Instituto tiene incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 en el Sector Hacienda, tres intervenciones estratégicas con cuatro indicadores según se detalla:

Detalle de indicadores

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

Fuente: Departamento Plan Operativo y Presupuesto, (Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022)

De los cuatro indicadores mencionados se obtuvieron resultados satisfactorios, obteniendo el 100% del avance propuesto.

Planes Institucionales

De conformidad con las mejores prácticas de planificación estratégica, el INS realizó un proceso consultivo involucrando a los altos jerarcas y líderes del Grupo INS, para la actualización de la estrategia de largo plazo, diseñando el Plan Estratégico Institucional 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.

Dentro del proceso, para la definición de las líneas estratégicas que debe seguir la organización, se realiza el análisis del mercado (PESTEL) y un análisis interno de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

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 el proceso de planificación estratégica de la organización, se ha considerado una metodología de cascada en la cual se integran los siguientes planes:

- **Plan Estratégico Institucional (PEI):** Establece las líneas estratégicas definidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del INS a largo plazo, en concordancia con su Misión, Visión y Valores.
- **Plan Estratégico Corporativo (PEC):** Establece las principales líneas de orden estratégico que direccionan el quehacer corporativo y sirven de base para la elaboración, ajuste y revisión de la estrategia corporativa.
- **Plan Estratégico de Negocio (PEN):** Contienen las líneas de orden táctico para el cumplimiento de los objetivos de las unidades estratégicas de negocio, con base en lo definido en el PEI.
- **Plan Anual Operativo (PAO):** Es el instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el año, se precisan los recursos materiales, financieros y talento humano necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de ese plan.

Se establecen los objetivos estratégicos en los siguientes temas:

- Rentabilidad Comercial.
- Equilibrio Técnico Financiero.

- Inversiones.
- Contención del gasto.
- Prevención.
- Nuevos mercados.
- Transformación Digital
- Excelencia operacional.
- Gobierno Corporativo.
- Riesgos.
- Cultura y Talento.
- Infraestructura en función del cliente.

Los objetivos estratégicos se distribuyen en las diferentes perspectivas, a saber, Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, para ser conjuntados dentro del Cuadro de Mando Integral como herramienta de evaluación, en el cual se establecen metas, pesos e indicadores para cada objetivo estratégico. Y en forma trimestral, se brinda el seguimiento a los planes de acción de cada objetivo estratégico, para evitar su desviación y garantizar el cumplimiento de la estrategia institucional.

En la última evaluación del Cuadro de Mando Integral para el año 2020 se obtuvo una calificación satisfactoria del 90,67%.

No obstante, cabe señalar que, de conformidad con el artículo 12 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la información contenida en los Planes Estratégicos del INS está catalogada como “Información Confidencial”, razón por la cual se menciona de forma general.

Plan Anual Operativo

A nivel Institucional, el promedio de cumplimiento del Plan Anual Operativo al 31 de diciembre 2020 fue del 98.3%, lo cual lo ubica en un nivel de “avance satisfactorio”, considerando el porcentaje de avance físico alcanzado por los subprogramas presupuestarios.

La ejecución presupuestaria en el cumplimiento de los objetivos, las metas y acciones alcanzó un 89,7% al 31 de diciembre 2020, considerándolo en una clasificación satisfactoria, aún en medio de la situación actual del país.

Portafolio de Proyectos

En los siguientes cuadros se muestra el detalle de avance y fechas de finalización de los diferentes proyectos del Portafolio Institucional.

Portafolio Administrativo – Tecnológico



Portafolio de Construcciones - Centros de Salud



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

Plan Nacional de Desarrollo (PND)

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

Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, de INS- Red de Servicios de Salud S.A. (RSS), fue aprobado por la Junta Directiva mediante el Acuerdo IV tomado en Sesión 93, realizada el 24 de octubre de 2016.

No obstante, en 2020 se realizó un proceso de revisión definido por la subsidiaria, dando como resultado la actualización y ampliación hasta el 2021, trazando con ello la dirección hacia la cual se orientan las actividades de la RSS para el periodo 2020-2021. Lo anterior fue aprobado según acuerdo VI de la Sesión 144 de Junta Directiva con fecha 05 de marzo de 2020.

Para constatar el cumplimiento de esta planificación de mediano plazo, se desarrolló un mecanismo de evaluación semestral, cuyos resultados para el ejercicio que nos ocupa se muestran en la siguiente tabla:

Resultados 2020 de los indicadores PEI

Perspectiva	COD	Nombre del indicador	Resultados		
			Meta	2020	
			2020	IS	IIS
Cliente	OEC1	Horizonte de cita de ortopedia	11,25	11,89	2,7
		Promedio de días entre la solicitud y la realización de la cirugía	15	11,25	8,8
		Horizonte de cita para terapia	7,6	2,11	1,7
		Estancia media	8,12	7,52	7,1
		Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud	3,56	3,13	3,7
	OEC2	Porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en infraestructura y tecnología.	100,0%	100%	100%
	OEC3	Net Promoter Score	70,0%	62,0%	70,0%
Financiera	OEF1	Rentabilidad	11,51%	-7,9%	14,8%
		Relación pérdida definitiva vrs capital	32,84%	47,1%	33,0%
Procesos	OEP1	Porcentaje de procesos documentados	80,0%	93,0%	93,0%
	OEP2	Porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en tecnologías de información	100,0%	43,0%	100,0%
Aprendizaje y crecimiento	OEA1	Porcentaje de ejecución del plan maestro de capacitación	90,0%	14,0%	100,0%
	OEA2	Porcentaje de cumplimiento de iniciativas	80,0%	54,0%	75,0%
	OEA3	Calificación Great Place to Work	70,0%	0,0%	63,0%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

La totalidad de los indicadores destinados al objetivo modelo de atención (OEC1) de la perspectiva clientes (horizontes de citas y estancia media), para el segundo semestre cumplen con las metas propuestas, del mismo modo que el indicador asociado al objetivo infraestructura (OEC2) y el de cultura de servicio (OEC3) que alcanza el porcentaje esperado en el *Net Promoter Score*.

En lo que respecta a la perspectiva financiera y su objetivo estratégico eficiencia en la administración (OEF1), su indicador de rentabilidad alcanza el valor esperado en el segundo semestre, del mismo modo la relación pérdida definitiva vrs capital.

Por su parte, en la perspectiva procesos el indicador porcentaje de procesos documentados, correspondiente a su objetivo gestión de la Red por procesos (OEP1), superó la meta anual prevista.

Ocurre lo mismo respecto a su objetivo apoyo en las tecnologías de información (OEP2), cuyo indicador *“porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de avance en tecnologías de información”*, culminó el año con el total esperado.

Finalmente, para la perspectiva aprendizaje y conocimiento, su objetivo estratégico desarrollo del talento humano (OEA1) alcanzó su cumplimiento, esto de acuerdo con el indicador porcentaje de ejecución del plan maestro de capacitación.

En lo que respecta a los objetivos investigación y docencia (OEA2) y cultura organizacional (OEA3) y sus respectivos indicadores, porcentaje de cumplimiento de iniciativas y calificación *Great Place to Work*, al culminar el periodo ninguno obtuvo el valor esperado.

Esto último por cuanto la actividad docente fue suspendida durante el año, debido a la pandemia, y muchas actividades de educación continua debieron igual ser pospuestas.

Considerando lo anterior, se obtiene en la planificación estratégica un avance global de 82,1%, lo cual en concordancia con la escala de evaluación se determina satisfactorio.

Plan Anual Operativo

Los resultados de la evaluación anual del Plan Anual Operativo 2020 de la Red de Servicios de Salud, da como resultado un avance del plan de 93,7%.

Dicha calificación, según la estructura programática de la organización, se basa en los resultados de cumplimiento obtenidos por los programas Salud y Administrativo, y se considera asimismo la ejecución de recursos.

Para la evaluación anual 2020, el Programa Salud alcanzó como cumplimiento de la planificación un 92,3% y con respecto a los recursos económicos asignados a dicho programa, se ejecutaron un 86,5%; de igual forma, el Programa Administrativo obtuvo un 97,3% de avance según lo planificado y su ejecución presupuestaria fue de un 79,9%. Estos resultados de cumplimiento del Plan Anual Operativo, según la rúbrica de calificación establecida para el periodo, se consideran satisfactorios.

Además, las perspectivas que conforman el Plan Estratégico Institucional vigente también obtuvieron resultados dentro de los niveles esperados.

Específicamente, las calificaciones de las perspectivas se presentan en la siguiente tabla.

Porcentajes Obtenido por Perspectiva, 2020

Perspectiva	Porcentajes obtenidos
Clientes	95,3%
Financiera	86,7%
Procesos	99,3%
Aprendizaje	95,6%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

De manera consecuente, estas calificaciones son producto de los porcentajes de avance obtenidos por cada uno de los objetivos estratégicos que las componen, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Porcentajes Obtenido por Objetivo, 2020

Objetivos	Porcentajes obtenidos
OEC1 Modelo de atención	95,2%
OEC2 Infraestructura	91,6%
OEC3 Cultura de Servicio	97,9%
OEF1 Eficiencia en la administración	86,7%
OEP1 Gestión de la Red por procesos	99,2%
OEP2 Apoyo TI	100,0%
OEA1 Desarrollo del Talento Humano	95,1%
OEA2 Investigación y docencia	100,0%
OEA3 Cultura organizacional	100,0%

Fuente: Red de Servicios de Salud S.A. (oficio RSS-IE-00062-2021 del 15/02/2021)

Asimismo, dichos resultados son producto del conjunto de porcentajes que los diferentes centros gestores lograron en su planificación anual, siendo que 37 centros gestores presentaron un cumplimiento satisfactorio (95,0%) y 2 un cumplimiento parcial (5,0%).

Se observa entonces, que a nivel general el desempeño institucional en términos de eficiencia y eficacia es satisfactorio y, por tanto, esto incide de manera muy positiva en la generación de valor público y en el impacto en aspectos sociales y ambientales.

2.3. INS Servicios S.A.

Plan Anual Operativo

A continuación, se presenta el Plan Anual Operativo para cada área designada:

Satisfacción de Cliente Al 31 de diciembre del 2020



*Cálculo del logro es resultado promedio de los logros de cada indicador.

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Talento Humano Al 31 de diciembre del 2020



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

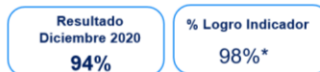
Mejora de Procesos Al 31 de diciembre del 2020

90% Ejecución Etapas programadas
Proyectos Tecnología Información



(*) Logro supera el 100%

95% Desarrollo de proyectos
de mejoramiento interno



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Gestión de Riesgo Al 31 de diciembre del 2020

90% Efectividad en la atención de
las acciones emitidas por los
órganos de control



80% Ejecución del
Plan de Riesgo



100% Ejecución del
Plan de Continuidad



80% Ejecución del Plan de Implementación
de Políticas de Seguridad de Información



(*) Logro supera el 100%



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Desempeño Financiero Al 31 de diciembre del 2020

3% de Margen de Utilidad
antes de impuesto



(*) Logro supera el 100%

90% Equilibrio Financiero de
las Líneas de Servicios



(*) Logro supera el 100%

Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Sostenibilidad Al 31 de diciembre del 2020



Fuente: INS Servicios S.A. (correo de fecha 05/03/2021)

Estado de proyectos relevantes

- **Replanteamiento de las metas institucionales:**

INS Servicios en el 2020 redefinió la metodología de implementación del *Balance Score Card* institucional, generando un espacio de reformulación de la estrategia que alcanzó a todos los puestos de la empresa para revisar las metas a tres niveles: Gerencia General, Comité Ejecutivo y Operativo. El trabajo implicó el desarrollo y revisión de más de 200 plantillas que definen los indicadores y metas que contribuyen a la estrategia organizacional, formulando un horizonte a corto, mediano y largo plazo para medir el avance en el cumplimiento de los objetivos.

Las metas se plantean de forma más retadora en respuesta al estudio del entorno, persiguiendo la sostenibilidad en sus tres dimensiones.

Planificación Estratégica | Ruta 2021-2024

PASO 1: DEFINICIÓN DE ATRIBUTOS DE LA ESTRATEGIA

Valores	Visión	Misión	Oferta de Valor
Alineados a los definidos por Casa Matriz <ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Respeto • Solidaridad • Compromiso 	Ser el Centro de Servicios Compartidos del Grupo INS aportando soluciones integrales con estándares de clase mundial.	Brindamos servicios especializados al Grupo INS promoviendo la excelencia en la experiencia y deleite del cliente.	Ser el CSC estratégico para el INS por su eficiencia, calidad y ahorro, en la prestación de servicios auxiliares, donde se busca mejorar continuamente la experiencia y deleite del cliente.

PASO 3: DESCRIPCIÓN

Objetivos del Negocio

- Satisfacción del Cliente
- Talento Humano
- Mejoramiento de Procesos
- Gestión de Riesgo
- Finanzas
- Sostenibilidad
- Innovación

KPI's

- 21 indicadores estratégicos relacionados con el PAO

Métricas de Actuación

Quantificar factores de éxito

PASO 2: FORMULACIÓN

Retos

Liderazgo en el Servicio
Tecnología e Innovación
Talento Humano
Calidad
Gestión basada en Riesgos

Prioridades Estratégicas

Calidad
Eficiencia
Tecnología e Innovación

Marcos

Cuadro de Mando Integral
PESTEL -FODA
Análisis de Brechas
Riesgos
Resultados históricos

PASO 4: CASCADA



PASO 05: EJECUCIÓN

- Trabajo según iniciativas estratégicas
- Seguimiento de esfuerzos y resultados de KPI
- Informes de rendimiento.

Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Certificación con la Norma ISO 9001:2015:**

INS Servicios confirma su compromiso con la calidad, manteniendo el sistema de gestión certificado como una decisión estratégica para mejorar el desempeño y disponer de una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los principales beneficios se han visto materializados en la capacidad de proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, al mismo tiempo que se facilitan oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente, considerando riesgos y oportunidades asociados al contexto de la organización y los objetivos estratégicos, buscando mostrar capacidad para cumplir con el compromiso de calidad que se ha planteado INS Servicios.

Es por ello que 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 3 años una evolución significativa de 4 a 36 líneas de servicios en procesos certificados.

Certificación ISO



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- Modelo de Negocio:**

Como parte de la estrategia de negocios de INS Servicios S.A., se cuenta con un modelo de negocios basado en Modelo Canvas, el cual describe la manera en que la organización crea, entrega y captura valor en los diferentes contextos en que se desarrolla la empresa.

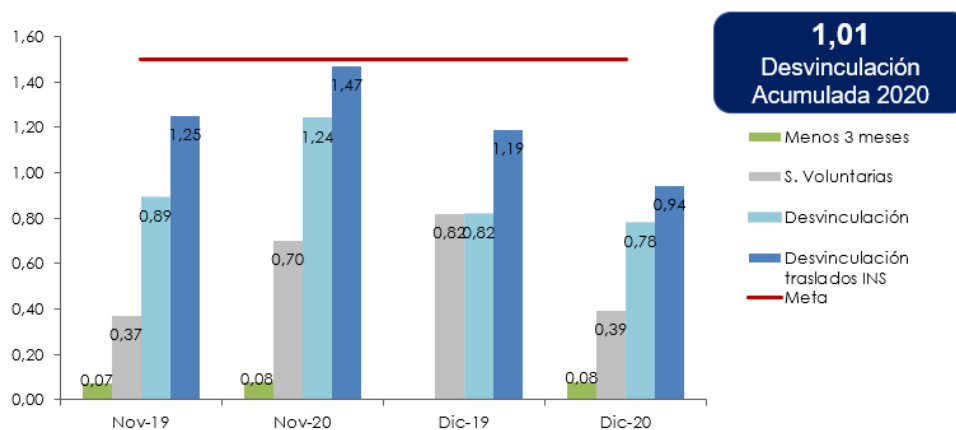


Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Índice de desvinculación:**

Con el objetivo de retener el mejor talento humano, INS Servicios S.A logró una tasa de desvinculación para el año 2020 de 1,01%, por debajo de los índices del sector servicios, contando además con una planilla que busca la igualdad de oportunidades, en donde el 53% del personal son mujeres, y brindando oportunidades a personas mayores de cuarenta años y con discapacidad.

Gestión de Talento Humano



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Implementación de ISOTOOLS como herramienta para automatizar la administración de los procesos**

Como parte de la mejora continua organizacional, durante el 2020 se consolida la herramienta de ISOTOOLS para la mejora de procesos institucionales que se ejecutan de forma repetitiva y manual, buscando hacer una migración al modelado de procesos en forma automatizada. Los siguientes módulos fueron desarrollados durante el año:

- Control de Contratos INS Servicios.
- Administración de Expedientes de Proveedores.
- Administración de Seguridad de Información.
- Administración de Gestión del Cambio.
- Automatización Metodología DMAIC para la administración de proyectos de mejora.
- Administración de Gestión de Riesgo.

La herramienta no solo ha facilitado la administración del sistema de gestión, sino que además ha contribuido de forma importante a la automatización de procesos repetitivos y manuales.

• **Innovación Tecnológica:**

Al ser la Innovación un tema estratégico para la gestión de la estrategia de INS Servicios S.A., la organización se ha mantenido a la vanguardia de ofrecer al cliente procesos con las nuevas tendencias tecnológicas en los servicios, por lo que en el 2020 se implementaron los siguientes proyectos:

- Facturación electrónica.
- Sistema de oficios y minutas para la comunicación formal de la organización.
- Solicitudes BYOD para la seguridad de la información.
- SICOPE 2.0.
- SISED 2.0 Etapa 2.
- Seguridad del Sharepoint.
- Centro de Inteligencia de Negocios para la gestión de la información.
- Sistema para medir la satisfacción del cliente interno y externo.
- Implementación de RPA para incluir robótica en procesos de servicio.
- Integración del SAP con plataforma SICOP.
- Chat Bot INS para mejorar la productividad en procesos actualmente manuales.
- Telemedicina.
- Mejoras en Página Web.
- Administración de registros de Cobro de Marchamo.
- Líneas de Servicios:

En el periodo del informe se logró reafirmar el compromiso con el cliente, cerrando en el 2020 con un total de 73 líneas de servicio incluidas en 31 contratos con el INS, logrando así la consolidación de los servicios.



Fuente: INS Servicios (oficio INSSERVICIOS-00427-2021 del 16/02/2021)

- **Sostenibilidad**

Se reafirmó el compromiso con la sostenibilidad, desarrollando un plan integral que ha dado resultados positivos en las tres dimensiones.

Económica: 94% de los procesos alineados a la Sostenibilidad, de acuerdo con los temas materiales establecidos en el Plan Estratégico de Negocios para la Sostenibilidad del Grupo INS y 100% de inclusión de criterios sostenibles en los procesos de contratación, de los cuales 25% con criterios no fueron relacionados a requisitos legales. Se impulsan programas internos de Bienestar Laboral como Horizonte Positivo, enfocado a promover las finanzas sanas en nuestros colaboradores y Mercado Emprendedor que fomenta los emprendimientos de los colaboradores.

Social: se promueve la inclusión por medio del plan de atracción de talento, obteniendo los siguientes resultados del total de contrataciones: 1% personas con discapacidad y 19% personas mayores de 40 años, además 34% correspondió a promociones internas por ascensos. Se ejecutan 2017 horas de voluntariado social entre las que destacan la donación tiempo colaborador a la Línea 1322 COVID-19 y el desarrollo de charlas orientadas a grupos vulnerables sobre inserción laboral y emprendedurismo. Adicionalmente, se desarrollaron programas internos de Bienestar Laboral, enfocados a la salud física, mental y emocional, especialmente durante el tiempo de pandemia. Como parte de las prácticas laborales, se estableció el protocolo de acción contra el COVID-19 promoviendo la protección de colaboradores y continuidad del negocio, entre las que se encuentran la posibilidad de teletrabajo en más del 60% de los colaboradores, habilitación de sitios alternos e implementación de las medidas sanitarias en los procesos.

Ambiental: Se obtiene el Reconocimiento de Excelencia Ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional y el Galardón Bandera Azul Ecológica. Se logra un 100% de ejecución de Plan contra el Cambio Climático y se implementaron diversidad de proyectos innovadores con impacto ambiental positivo en los procesos. Debido a las acciones por pandemia como el teletrabajo, se reduce el impacto ambiental del negocio en el consumo de recursos y generación de residuos.

- **Cadena de Valor**

La organización ha fortalecido la cadena de valor con más de 900 proveedores, contando con una atención personalizada y diversificada, siendo una importante fuente de empleos indirectos.

2.4. INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

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 de Desarrollo ni al plan sectorial.

Plan Operativo Institucional

En lo que respecta al Plan Anual Operativo 2020, el mismo se basa en los objetivos estratégicos de la Institución, los cuales se plasman en los principales objetivos operativos que se desarrollan mediante proyectos liderados por personal clave de nuestra empresa y bajo la dirección de la Gerencia General.

Los objetivos operativos que corresponden al periodo 2020 se citan a continuación:

- Lograr la meta de rentabilidad.
- Lograr la meta del margen financiero.
- Lograr la meta del margen operativo.
- Mantener un desempeño eficiente y eficaz de la operativa, control y la administración institucional con el presupuesto asignado.
- Consolidar, integrar y diversificar el negocio de Banca de Inversión.
- Colocar los productos que ofrece INS Inversiones.
- Aumentar el volumen de clientes.
- Potenciar clientes actuales.
- Mantener actualizada la valoración de riesgo operativo de los procesos de INS Valores.
- Implementar el Código de Gobierno Corporativo del Grupo INS y vigilar el cumplimiento de este.
- Mantener la mejora continua de la calidad de la información que se envía a los clientes.
- Abordar las oportunidades de mejora asociadas a la ejecución de los procesos operativos.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente externo.
- Implementar desarrollos tecnológicos orientados a la innovación y nuevos productos.
- Automatizar procesos.
- Garantizar que la plataforma tecnológica brinde el servicio de calidad a la actividad que realiza INS Valores.
- Formalizar un Sistema Integral de Gestión de Talento Humano.

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

Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial

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 2020, se procedió con la revisión de la estrategia empresarial de cara a los próximos años.

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 para INS Inversiones SAFI S.A.

Producto del análisis efectuado, se elaboró el PAO 2020 y el Plan Estratégico Institucional 2019-2021; cabe indicar que para lograr lo propuesto en el plan estratégico, los objetivos incluidos se enfocan principalmente en los siguientes temas:

- Rentabilidad.
- Innovación.
- Gestión tecnológica.
- Talento Humano.

Asimismo, se destaca la propuesta de valor que se le quiere brindar al cliente la cual se centra en ser una solución integral y un servicio diferenciado.

No obstante, tanto la información del Plan Estratégico del INS como los Planes Anuales Operativos ha sido catalogada por la Administración como “Información Confidencial”, debido a la importancia estratégica que esta representa en un mercado competido, razón por la cual se menciona de forma general.

2.6. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Plan Nacional de Desarrollo / Plan Sectorial

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

Plan Estratégico Institucional 2019-2023

El Plan Estratégico Institucional 2019-2023 se convierte en un instrumento orientador para la gestión de los próximos 5 años del Cuerpo de Bomberos, siendo el producto de un proceso participativo conjunto que reúne las diferentes dependencias, a fin de

priorizar las líneas de acción de la administración que sustentan las propuestas de trabajo y objetivos para el período de ejecución planteado.

Para diseñar este plan se llevó a cabo un proceso de diagnóstico participativo institucional, analizando y valorando las propuestas presentadas de toda la organización, contemplando los estudios organizacionales aplicados a los diferentes sectores, permitiendo con ello identificar oportunidades de mejora en el accionar diario de la Institución, integralmente.

Mediante el establecimiento de los ejes estratégicos, se definieron los objetivos y sus respectivas estrategias. Para la formulación de estos mismos se consideró el resultado obtenido mediante el diagnóstico institucional (FODA), que contempla los factores externos e internos que repercuten directamente en la gestión organizacional.

Las propuestas construidas integran los siguientes ejes estratégicos:

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

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
- Tecnología

La desagregación en metas del período orientará a la administración en sus procesos de monitoreo, evaluación y control; para este efecto, se dispuso de la 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 período.

Plan Anual Operativo

A continuación, se presentan el desglose de los resultados obtenidos de la evaluación del PAO 2020, así como el presupuesto ejecutado por subprograma.

Dirección General: El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos, lidera el Sub programa 01 del PAO 2020, está conformado por órganos asesores, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos relacionados con prevención y protección.

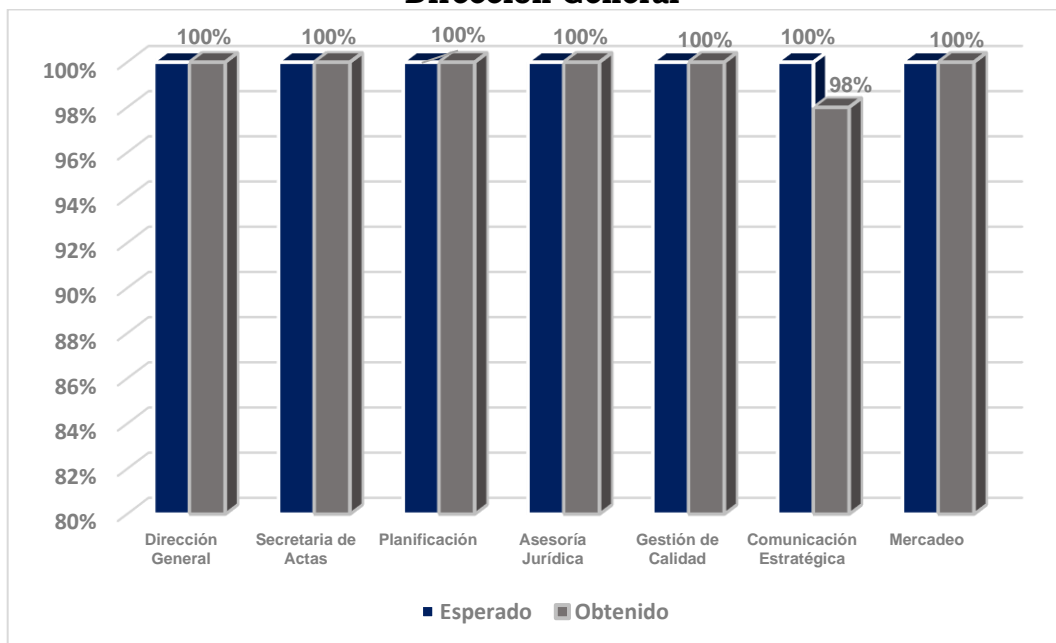
A continuación se muestra el detalle de los resultados para cada una de las dependencias que conforman el sub programa 01, obtenidos al segundo semestre 2020.

Resultados PAO 2020

Subprograma 01, Dirección General		
SUBPROGRAMA 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%
Comunicación Estratégica	100%	98%
Mercadeo	100%	100%
Promedio	100%	99%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Cumplimiento General PAO 2020 Dirección General



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

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

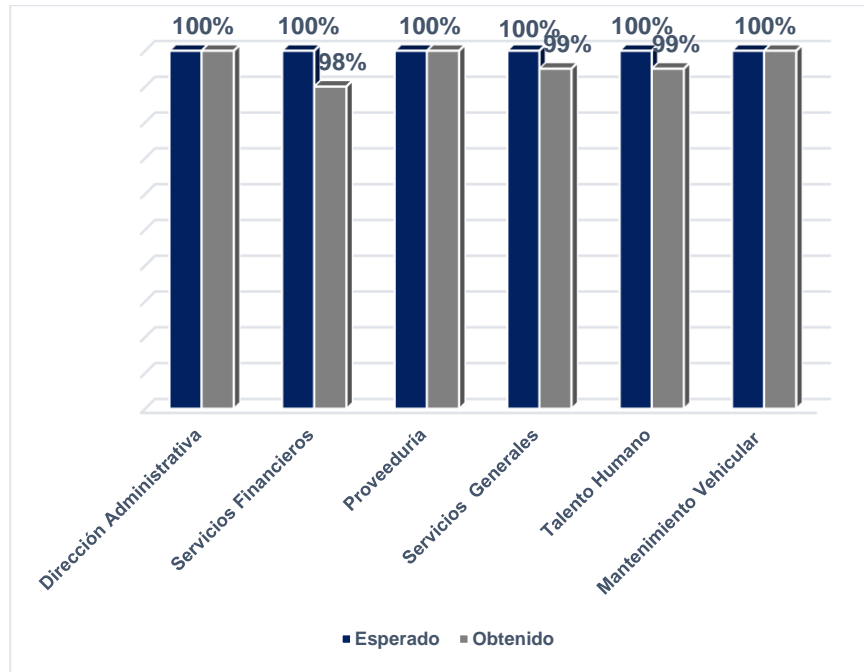
Los resultados obtenidos por cada de una de estas dependencias para el cuarto trimestre del 2020, se resumen en la siguiente tabla:

Resultados PAO 2020 Subprograma 02, Dirección Administrativa SUBPROGRAMA 02 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Resultados de ejecución por meta

Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección Administrativa	100%	100%
Servicios Financieros	100%	98%
Proveduría	100%	100%
Servicios Generales	100%	99%
Talento Humano	100%	100%
Mantenimiento Vehicular	100%	100%
Promedio	100%	99%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

**Cumplimiento General PAO 2020
Dirección Administrativa**



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Dirección Operativa: Conformar el sub programa 03 de la estructura interna de la Organización, esta Dirección integra las dependencias cuya función es brindar servicios tanto de protección como de prevención a la comunidad en general. Asimismo, se hace cargo de la capacitación de todos los colaboradores de la Institución.

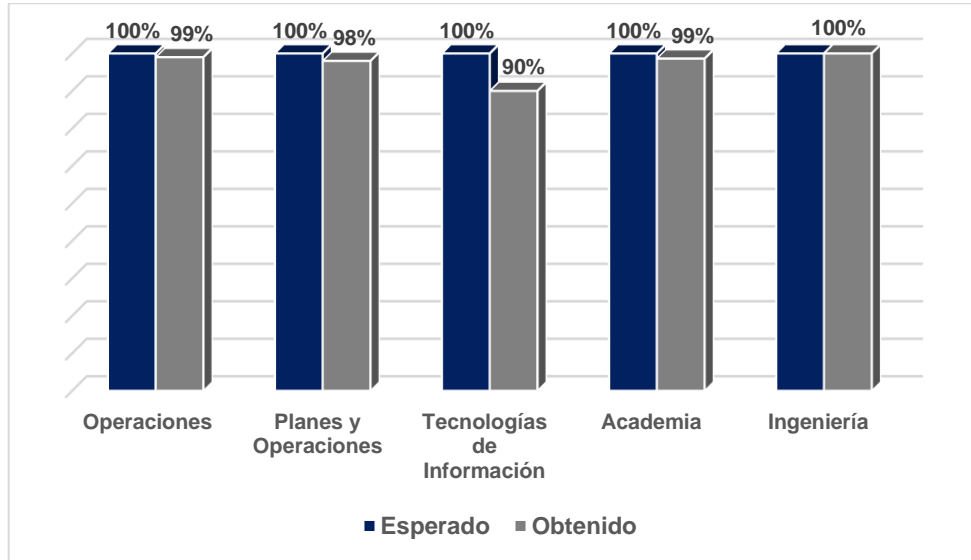
Se presentan a continuación, los resultados obtenidos por las dependencias que conforman la Dirección Operativa, al cierre del periodo 2020:

**Resultados PAO 2020
Subprograma 03, Dirección Operativa**

SUBPROGRAMA 03 - DIRECCIÓN OPERATIVA		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Operaciones	100%	99%
Planes y Operaciones	100%	98%
Tecnologías de Información	100%	90%
Academia	100%	99%
Ingeniería	100%	100%
Promedio	100%	97%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

**Cumplimiento General PAO 2020
Dirección Administrativa**



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Auditoría Interna: Corresponde a una actividad independiente, la cual tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones del Cuerpo de Bomberos mediante la supervisión continua, por lo que su gestión no es evaluada directamente por la Administración, sino de manera independiente por la propia jefatura de dicha Unidad.

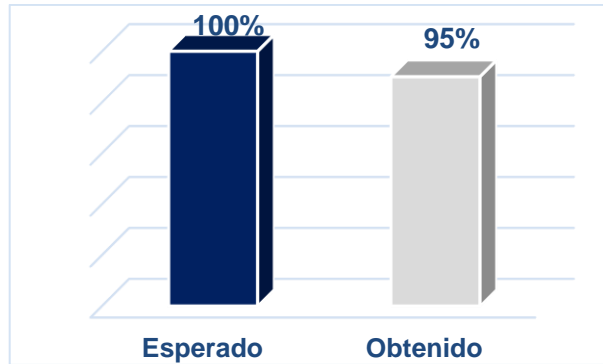
No obstante, en pro del cumplimiento del objetivo de transparencia institucional, se plantea por medio de este informe, los resultados generales en la ejecución de los objetivos programados por la Auditoría Interna.

**Resultados PAO 2020
Subprograma 03, Dirección Operativa**

SUBPROGRAMA 04 - AUDITORÍA INTERNA		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Auditoría Interna	100%	95%
Promedio	100%	95%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

**Cumplimiento General PAO 2020
Auditoría Interna**



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Presupuesto ejecutado por subprograma, al 31 de diciembre del 2020:

Por medio de las siguientes tablas, se detalla el porcentaje específico de cumplimiento por subprograma y objetivos, en relación con los resultados obtenidos a nivel de ejecución de metas, acciones y presupuesto.

Este tipo de datos permite formular estrategias contemplando las fortalezas y oportunidades de mejora más relevantes dentro de las áreas funcionales, ofreciendo una base para identificar y evaluar los resultados alcanzados y las actividades por desarrollar.

**Detalle por Sub Programa
Ejecución presupuestaria 2020**

Resultados de ejecución presupuestaria por subprograma			
Subprograma	Presupuesto 2020		
	Definitivo*	Ejecutado*	% Ejecución por Objetivo
Subprograma 1- Dirección General	312 207 197	301 341 096	97%
Subprograma 2- Administrativo	47 611 613 531	44 685 516 948	94%
Subprograma 3- Operativo	2 317 212 026	1 670 968 268	72%
Subprograma 4- Auditoría	14 200 000	13 659 420	96%
Total	50 255 232 754	46 671 485 732	93%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Ejecución de presupuesto por objetivo

Ejecución Presupuesto por Objetivos			
Objetivo	Presupuesto definitivo	Ejecutado (**)	% Ejecución por Objetivo
		01/01/2020 al 31/12/2020	
21. Prevención	47 845 336 369	44 627 230 770	93%
22. Protección	2 395 696 385	2 030 595 542	85%
23. Auditoría Interna	14 200 000	13 659 420	96%
Total general	50 255 232 754	46 671 485 732	93%

Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Según los datos mostrados, la ejecución presupuestaria por subprograma y por objetivos, permite inferir que el uso de los recursos se encuentra acorde con los requerimientos determinados para el periodo, los cuales fueron previstos por la institución para el desarrollo de los procesos y proyectos planteados en el Plan Anual Operativo 2020.

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.

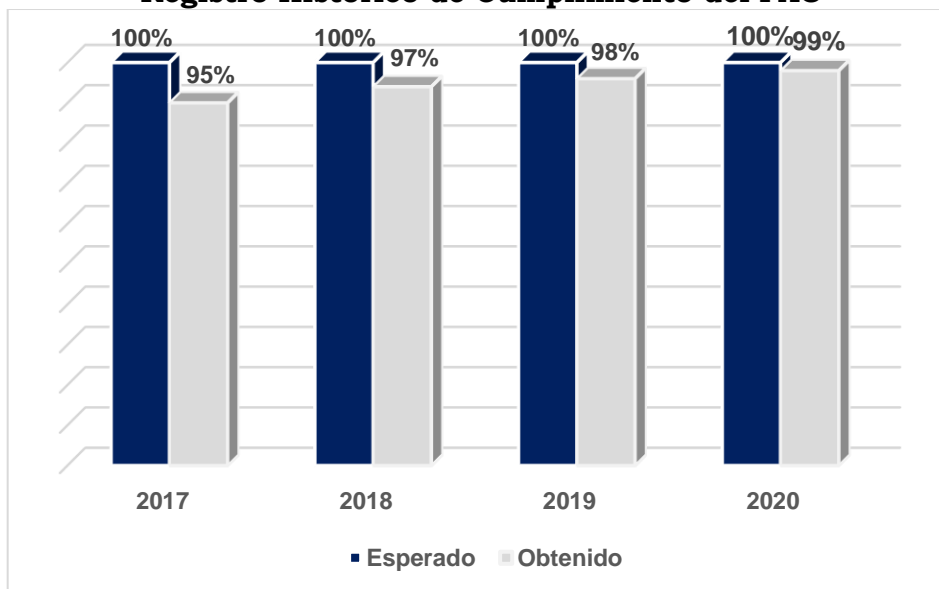
Lo anterior demuestra el compromiso por parte de la Administración por mejorar la planificación, control, seguimiento y ejecución de las metas propuestas al inicio de cada gestión, a pesar de los contratiempos y factores externos que afectan de manera directa o indirecta la consecución de los objetivos organizacionales.

Histórico - Detalle de Resultados del Plan Anual Operativo

Con el objetivo de evidenciar el proceso de planificación implementado desde el periodo 2017 al periodo 2020, se muestra a continuación el histórico de las evaluaciones obtenidas en el Plan Anual Operativo, los cuales evidencian los porcentajes alcanzados en los últimos 4 años de gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos, a nivel de ejecución por parte de la Administración.

A continuación, se presenta el gráfico del histórico de cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 a 2020:

Registro Histórico de Cumplimiento del PAO



Fuente: Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (oficio CBCR-007151-2021-DGB-00382 del 16/02/2021)

Digitalización de las actas del Consejo Directivo

Mediante una moción realizada por mi persona en la sesión del Consejo Directivo N°0173, del 29 de abril del 2021, se acordó lo siguiente:

- 1. Autorizar a la Secretaría de Actas del Consejo Directivo, la coordinación con el Instituto Nacional de Seguros, con el fin de analizar si es factible la incorporación del Benemérito Cuerpo de Bomberos al sistema de Actas utilizado por el Instituto.*
- 2. Solicitar un criterio técnico, jurídico y de auditoría, tanto al Instituto Nacional de Seguros como al Benemérito Cuerpo de Bomberos, con el fin de validar los elementos de legalidad y seguridad para esta incorporación.*

El tema de la digitalización de las actas representa un importante avance tecnológico a nivel del Consejo Directivo, sin dejar de lado que la utilización del SIDORDI representa, además, un importante ahorro para el Benemérito Cuerpo de Bomberos, ya que resulta posible la utilización y maximización de una herramienta ya existente que incluso cuenta con las licencias necesarias para su utilización.

Al 01 de junio del 2021, las Unidades técnicas, legales y de auditoría del Benemérito Cuerpo de Bomberos se encuentran emitiendo un criterio con el objetivo de que se valore la implementación de esta herramienta por parte del Consejo Directivo, lo que asegura el cumplimiento normativo que se tiene al respecto.

3.- Estado actual de todos los procesos bajo mi responsabilidad.

La gestión de procesos es una herramienta de mejora de la administración del Instituto Nacional de Seguros. Corresponde a esta Presidencia Ejecutiva y a la Junta Directiva del INS la ejecución de los procesos estratégicos del negocio. El mapa de macroprocesos vigente se muestra a continuación:



Dichos procesos funcionan de forma armónica y complementaria desde la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia, áreas sustantivas y de apoyo, cuyas actividades se plasman en el Plan Estratégico Institucional (**PEI 2021-2024**), Planes Estratégicos de Negocios (**PEN**) y Planes Anuales Operativos de cada programa y subprograma presupuestarios (**PAO**).

Los informes de seguimiento y ejecución de cada uno de los planes han sido presentados en las instancias correspondientes, y desde la Junta Directiva se han instruido las acciones de mejora, en los casos que los requerían.

4.- Estado actual evaluación del sistema de control interno.

En el año 2020 la autoevaluación del Sistema de Control Interno fue coordinada por la Dirección de Contraloría Normativa, la cual se realizó en los cuatro Macroprocesos definidos: Macroprocesos Estratégicos, Sustantivos, Apoyo y Mantenimiento, Análisis y Mejora (M.A.M).

Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente cuadro.

AUTOEVALUACIÓN APLICADA POR LA DIRECCIÓN CONTRALORÍA NORMATIVA						
AÑO	ALCANCE	METODOLOGÍA	NOTA	NIVEL	COMPONENTE CON NOTA BAJA	PLANES DE ACCIÓN SEGUIMIENTO
2020	175 personas (líderes de los procesos nivel II)	4 Macroprocesos: Estratégicos, Sustantivos, Apoyo y Mantenimiento, Análisis y Mejora (en adelante M.A.M), 16 procesos	Macroproceso Estratégico 98,52% Macroproceso Sustantivo 97,73% Macroproceso de Apoyo 97,06% Macroproceso Medición, Análisis y Mejora 90,68%	Muy Satisfactorio	Macroproceso Medición, Análisis y Mejora: Valoración de Riesgo	SI/NO

Fuente: Subdirección de Planificación

A nivel general el resultado obtenido fue de **“Muy Satisfactorio”**, se destaca que el componente con la nota más baja fue “Valoración del Riesgo” del macroproceso de Mantenimiento, Análisis y Mejora (M.A.M), en el cual se señalaron deficiencias en la identificación y análisis de riesgos por parte de la primera línea de defensa (capacitación-asesoría).

Cabe mencionar, que a la fecha de este reporte los planes de acción generados en la autoevaluación del 2020 se encuentran en proceso de ejecución.

5.- Informe del inventario de activos bajo mi responsabilidad.

Los activos asignados se entregaron a la Sra. Maribel Jiménez Carmona, Técnico Administrativo II de la Presidencia Ejecutiva, los cuales fueron recibidos a satisfacción, según listado que se detalla a continuación:

Inventario de activos Oficina Presidente Ejecutivo	
Placa SIFA	Descripción del Activo
30171797	GAVETERO MOVIL
30171903	BIBLIOTECA ALTA MIXTA
30236923	TELEFONO IP DE ESCRITORIO
30247490	SILLA OFICINISTA ERGONOMICA S/DESCANBRAZ
30260648	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260659	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260685	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260718	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260734	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260736	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260777	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260843	SILLAS ERGONÓMICA PARA OFICINISTA S/DESC
30260900	SILLA ERGONOMICA EJECUTIVA
30267618	MESA MODULAR PARA SALA DE REUNION
30267685	MESA MODULAR PARA SALA DE REUNION
30267885	MESA MODULAR PARA SALA DE REUNION
30274552	CREDENZA DE 4 PUERTAS
30278378	MESA MODULAR PARA SALA DE REUNION
30290366	PANTALLA DE 139,7 cm (55 Pulg)
30323008	ESCRITORIO EJECUTIVO
50069231	PUNTO DE ACCESO INALAMBRICO
70008978	ORO PRECOLOMBINO SUSPENDIDO

El inventario correspondiente a los objetos ubicados en la Sala de Reuniones de la Presidencia, que por su naturaleza o tipo no poseen placa de activo (premiaciones y objetos conmemorativos), fue entregado a la Auditoría Interna en oficio PE-00474-2021 del 14 de mayo de 2021.

6.- Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Gerencia.

La pandemia producto del COVID-19 está impactando los mercados de seguros y por ende al Instituto.

Esta situación obligó al INS a tomar medidas para enfrentar la crisis que está ocasionando la pandemia, pero también serán necesarias acciones extraordinarias para levantar la actividad una vez que se vuelva a la normalidad, por lo que debe desarrollar una gestión comercial proactiva, que confirme el liderazgo del INS en el mercado.

La trayectoria, tamaño, reputación, posicionamiento y sobre todo su condición de Institución Autónoma del Estado Costarricense, obligan al Instituto Nacional de Seguros a ser direccionador del mercado de seguros, por lo que su accionar debe promover las

condiciones para que el mercado asegurador sea actor relevante en el crecimiento económico del país.

Es preciso mantener un monitoreo permanente de las tendencias internacionales, la gestión de la competencia y las necesidades de seguros de los clientes. No se debe dejar de lado el incentivar el uso de nuevas herramientas tecnológicas, en procura de un mayor acercamiento directo con los clientes y así elevar la competitividad de la Institución.

7.- Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión.

Lo más significativo y preocupante ha sido la pandemia del COVID-19 y su gran impacto en la economía. Sin embargo, esto provocó en la institución el cambio en la normalidad y generó acciones para contener en primera instancia el impacto negativo en los negocios y en segundo lugar promover acciones para la recuperación, por lo que la transformación digital de los servicios ha sido clave para garantizar la continuidad al negocio.

La venta a través de canales no tradicionales por medio del uso de la tecnología ha abierto nuevas oportunidades para profundizar la penetración del seguro. Los patrones de consumo y de comportamiento cambiarán, por lo que en el Grupo INS se realizan estudios permanentes para identificar esos nuevos patrones, que permitan ofrecer productos adecuados a la nueva normalidad durante y post pandemia COVID 19.

Por otra parte, durante el período de gestión se recibieron en consulta los siguientes proyectos de Ley, a los cuales se les brindó el análisis técnico y se emitieron las recomendaciones correspondientes.

Hechos Relevantes

Proyectos de Ley en Corriente Legislativa



8.- Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.

Como parte de la estrategia institucional, se debe mantener un monitoreo constante del sector asegurador mundial, en especial todos los temas relacionados con tecnología e innovación, las cuales debidamente implementadas en el INS, son la clave para su permanencia como líder del mercado nacional y regional.

Asimismo, se debe mantener especial atención y de forma permanente a los riesgos más significativos a los que se enfrenta el mundo, como las pandemias, cambio climático, conflictos sociales, entre otros, y en la medida de las posibilidades del Instituto, gestionar los que estén en sus manos para minimizar su impacto en la Institución.

Se debe dar seguimiento constante a los proyectos, normativa e iniciativas externas que inciden directamente sobre la gestión y gobernanza de los seguros. servicios de salud, inversiones, pues tienen impacto directo en la gestión del Grupo INS.

9.- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna o algún otro órgano de control externo.

Todas las instrucciones giradas por los órganos de control interno y externo se encuentran atendidas o en proceso de atención dentro del plazo establecido.

Contraloría General de la República

- Oficio DFOE-EC-0713 (Oficio No. 10443) del 08-07-2020, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, Área de Fiscalización de Servicios Económicos, de la Contraloría General de la República, comunicó el inicio de la fase de planificación de la auditoría de carácter especial sobre las contrataciones realizadas por el Instituto Nacional de Seguros ante la emergencia sanitaria del COVID-19. Se giraron las instrucciones pertinentes para facilitar a las funcionarias de la Contraloría el acceso a la información que requirieran y toda la colaboración necesaria para realizar satisfactoriamente el trabajo asignado. Asimismo, se designó a un funcionario para la coordinación correspondiente.
- Oficio DFOE-EC-0723 (10629)-2020 del 13-07-2020. Presentación de resultados de la auditoría de carácter especial relacionada con el alcance, tiempo y costos del proyecto CORE de Seguros (AXIS).
- Oficio DFOE-EC-0736 (10838)-2020 del 16-07-2020 la Contraloría General de la República remite el “Borrador del Informe de auditoría de carácter especial sobre el Proyecto AXIS para la implementación del Sistema Core de Seguros del Instituto Nacional de Seguros”.
- Oficio DFOE-EC-0737 (10844)-2020 del 16-07-2020. Solicitud de información sobre las contrataciones realizadas por el Grupo INS ante la emergencia sanitaria del COVID-19.
- Oficio DC-0238 (10973) del 24-07-2020 de la Contraloría General de la República. Informe sobre el nivel de riesgo institucional ante la emergencia sanitaria en INS Red de Servicios de Salud S.A. e Instituto Nacional de Seguros.
- Oficio DC-0240-(11020)-2020 del 20-07-2020. INS - Consideraciones sobre la situación financiera actual para la formulación del presupuesto inicial 2021.
- Oficio DFOE-EC-0770 (11629) del 29-07-2020. El Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República, solicita se complete el formulario electrónico que se incluye en el enlace web (indicado en dicho oficio), con el fin de obtener la información financiera requerida para la ejecución del Eje 4 denominado “Sostenibilidad financiera para la continuidad del servicio crítico”.

- Oficio DFOE-EC-0776-2020 (11769) del 31-07-2020. Informe DFOE-EC-IF-00012-2020, realizado por el Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la Contraloría General de la República, en el cual se consignan los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el Proyecto AXIS para la implementación del Sistema Core de Seguros.
- Oficio DFOE-EC-0827 (12440)-2020 del 13-08-2020. Inicio de la auditoría de carácter especial sobre la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información sobre los contagios y las órdenes sanitarias relacionadas con la enfermedad por COVID-19, en la Red de Servicios de Salud del INS.
- Oficio DFOE-EC-0838(12634)-2020 del 18-08-2020. Primera comunicación de criterios de la auditoría de carácter especial sobre las compras realizadas por el Instituto Nacional de Seguros e INS Red de Servicios de Salud ante la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- Oficio DFOE-ST-0072(14239)-2020 del 19-09-2020. Solicitud de datos para el nuevo Índice de Capacidad de Gestión (ICG) 2020. INS Casa Matriz, Subsidiarias y Cuerpo de Bomberos.
- Oficio SGS-0715-2020 del 23-10-2020. Informe sobre los ajustes a la provisión de siniestros realizados en el modelo 5 de saldos contables con corte a Julio 2020.
- Oficio DFOE-SD-2035-2020 (17034) del 04-11-2020. Emisión del Informe N.º DFOE-SD-SGP-01-2020 “Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR)”.
- Oficio DFOE-SAF-0492-2020 (17684) del 10-11-2020. Solicitud de información sobre gestión financiera y plataformas tecnológicas de INS Casa Matriz, Subsidiarias y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- Oficio DFOE-EC-1208-2020 (17753) del 12-11-2020. Remisión del informe N° DFOE-EC-SGP-00 003-2020 Seguimiento de la gestión de la continuidad y estado de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria. Red de Servicios de Salud y Cuerpo de Bomberos.
- Oficio DFOE-EC-1245-2020 (17927) del 13-11-2020. Remisión del reporte denominado Compras ante la emergencia sanitaria: Mejoras en la estructura para una gestión eficiente y transparente (AUD-289 #ReporteCGR 1).
- Oficio DFOE-SAF-0501-2020 (18070) del 18-11-2020. Solicitud de información relacionada con el monto de superávit de las instituciones del Sector Descentralizado. INS, Subsidiarias y Bomberos.
- Oficio DFOE-EC-1367-2020 (19370) del 08-12-2020. Presentación de resultados y remisión del borrador del informe de auditoría de carácter especial sobre las

compras del INS e INS Red de Servicios de Salud, S.A. ante la emergencia sanitaria del COVID-19.

- Oficio DFOE-ST-0151-2020 (19538) del 11-12-2020. Resultados de la aplicación piloto de la herramienta del Índice de Capacidad de Gestión. INS y Subsidiarias.
- Oficio DFOE-EC-0181-2021 (002600) del 19-02-2021. Comunicación de inicio y solicitud de información del seguimiento de la gestión sobre los controles para el establecimiento de medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional.
- Oficio DFOE-EC-0259 (03022) del 01-03-2021. Comunicación del inicio de la aplicación del Índice de Capacidad de Gestión 2021. INS, Subsidiarias y Bomberos.
- Oficio DFOE-SAF-0112-2021 (4251) del 24-03-2021. información sobre la aplicación de normas y prácticas en el proceso de endeudamiento institucional. Bomberos.
- Oficio DFOE-EC-0404-2021 (05625) del 21-04-2021. Solicitud de información sobre las acciones realizadas en relación con la aprobación parcial del presupuesto extraordinario N°1-2021 del Instituto Nacional de Seguros.
- Oficio DFOE-0028-2021 (N° 06118) del 30-04-2021. Comunicación sobre ajustes en las Áreas de Fiscalización de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) de la Contraloría General de la República. INS, Subsidiarias y Bomberos.
- Oficio DFOE-FIP-0015-2021 (6993) del 18-05-2021. Información sobre contratos de alquiler de edificios y locales para uso de oficina en el Sector Público vigentes durante el período de 2017 a abril de 2021.

Auditoría Interna

- Oficio AU-00832-2020 del 4-8-2020, Estado de atención de las recomendaciones con prioridad alta o roja emitidas por la Auditoría Interna y que se encuentran en seguimiento al 30 de junio de 2020. Se instruye a la Gerencia coordinar las acciones que sean necesarias, para que a la mayor brevedad esas recomendaciones sean atendidas.
- Oficio AU-00162-2021 del 04-02-2021. Informe IA-037-2020 Revisión de patrocinios vigentes y suscritos por el INS en el 2020.
- Oficios AU-00193-2021 y AU-00195-2021 del 11-02-2021. Informes con los resultados de la Auditoría de "Configuraciones de Seguridad" y "Ciberseguridad".
- Oficio AU-00426-2021 del 23-04-2021. IA-017-2021. Informe sobre la "Auditoría de la administración integral de riesgos del INS".

- Oficio AU-00428-2021 del 26-04-2021. “Estudio de gestión en el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina del INS”.
- Oficio AU-00532-2021 del 31-05-2021. Información solicitada por la Contraloría General de la República. Resolución R-DC-17-2020 derogatoria de las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE).

Durante el período que abarca este informe, la Junta Directiva del INS ha solicitado a la Gerencia atender de manera prioritaria las recomendaciones y observaciones de la Auditoría Interna.

Esa Gerencia mantiene esquemas de control de los planes de acción establecidos por las diferentes unidades y departamentos, con el fin de atender las recomendaciones de la Auditoría.

Las observaciones de la Auditoría Interna y los planes de acción respectivos se encuentran disponibles en el sistema de control dispuesto para este fin.

Este Despacho brindó debido seguimiento a las recomendaciones con prioridad alta o roja emitidas por la Auditoría Interna y entes externos, cuyos planes de acción para su atención se encuentran en seguimiento.

Superintendencia General de Seguros

Por llevar a cabo la actividad aseguradora, el INS se encuentra bajo la regulación y supervisión por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

Desde el punto de vista estratégico, la comunicación con la SUGESE generalmente se realiza a nivel de la Junta Directiva, mediante la participación en sesiones o por escrito a través de informes.

A nivel más operativo y con el fin de propiciar una comunicación eficiente y la atención oportuna de los asuntos remitidos por la SUGESE, la Gerencia cuenta con una funcionaria que sirve de enlace para todas las gestiones que se requiera.

Esta persona es responsable de coordinar la atención oportuna de las solicitudes y de elevar a la Junta Directiva lo que corresponda, a través de la Gerencia General.

Adicionalmente, los requerimientos se gestionan a través de la herramienta SUGESE en Línea, que permite un control más efectivo de la atención de todos los trámites y solicitudes.

A continuación, se detallan algunos de los requerimientos más relevantes, conocidos por la Junta Directiva en el período de referencia y que se encuentran con sus planes de acción y programa de seguimiento.

- Oficio SGS-0619-2020 del 17-9-2020. Gestión y controles dispuestos para analizar y mitigar riesgos implícitos en proyectos de ley, por disponer de recursos del INS, generar nuevas cargas, tareas o responsabilidades o aumentar el alcance de las existentes.
- Oficio SGS-0624-2020 del 17-09-2020. Atención de recomendaciones sobre Riesgos del Trabajo y Red de Servicios de Salud, Resultados financieros de algunas líneas de seguros, Gobernanza, Tecnologías de Información,
- Oficio SGS-0120-2021 del 4/02/2021. Resumen de los resultados del trabajo de supervisión realizado durante el 2020.

Otro órgano de control externo. Superintendencia General de Pensiones.

Presentación de informe con el detalle de gastos anuales, directos e indirectos, en que incurrió el INS con motivo de la administración del Fondo de Pensiones y Jubilaciones de Bomberos, con corte al 31 de diciembre del 2020.

Otro órgano de control externo. Auditoría Externa.

Durante este período se conocieron en Junta Directiva las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa, a cuyos planes de acción para su atención se le ha brindado el debido seguimiento.

10.- Indicar si existe información confidencial dentro del informe.

En el aparte 2. anterior se incluye información catalogada como confidencial.



BOMBEROS COSTA RICA

INFORME FIN DE GESTIÓN

RÓGER ARIAS AGÜERO

PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

2020-2021



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

TABLA DE CONTENIDOS

1. Labor sustantiva del cargo:	3
2. Estado actual de los procesos a cargo:	6
3. Estado de los proyectos más relevantes:	7
4. Cambios habidos en el entorno:	17
5. Principales logros alcanzados.....	29
6. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.	47
7. Acciones emprendidas del sistema de control interno.	54
8. Administración de los recursos financieros:.....	55
9. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.	59
10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.	59
11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones emitidas por órganos de control externo.	60
12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.	62
13. Informe del inventario de activos:	63



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

INFORME DE FIN DE GESTIÓN:

1. Labor sustantiva del cargo:

El presente informe de fin de gestión corresponde a las acciones efectuadas como Presidente del Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica durante el periodo del 29 de junio del 2020 al 01 de junio del 2021.

En relación con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Los objetivos legales que dan origen y fundamento al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica se encuentran definidos en la Ley N°8228, Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, artículo 1. De conformidad con lo indicado en dicha Ley, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica es un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros (INS), con domicilio en San José y alcance en todo el territorio nacional, para cumplir las funciones y las competencias que, en forma exclusiva, las leyes y los reglamentos le otorgan.

El objetivo primordial del Benemérito Cuerpo de Bomberos es brindar a través de sus servicios, protección a la sociedad costarricense cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentren amenazados por situaciones de emergencia.

El artículo 5. de la Ley 8228, define las funciones del Cuerpo de Bomberos:

- a) 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.
- b) La prevención, atención, mitigación, el control, la investigación y evaluación de los incendios.
- c) La colaboración en la atención de los casos específicos de emergencia.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- d) 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
- e) Cualesquiera otras funciones necesarias para aplicar la presente Ley y su Reglamento.

A continuación, se citan las emergencias que son competencia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica:

- Incendios en estructuras de cualquier tipo (casas de habitación, edificios de oficinas, plantas industriales, comercios, etc).
- Incendios en charrales, basureros y similares.
- Incendios en bosques, montaña, tacotal y similares, en propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Incendios en embarcaciones atracadas en muelles.
- Incendios en aeronaves.
- Incendios en todo tipo de vehículos (automóviles, buses, vehículos de transporte de carga, motocicletas y similares).
- Problemas eléctricos en estructuras y cometidas.
- Emergencias con materiales peligrosos.
- Rescate de personas por inundaciones.
- Rescate de personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- Rescate de personas en vehículos por accidentes de tránsito.
- Rescate de personas en espacios confinados.
- Rescate de personas por ataque de abejas.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.

Es importante mencionar que, durante el año 2020, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica no se vio exento de las repercusiones de la pandemia a nivel mundial, teniendo incluso un impacto a nivel de la atención de emergencias, la economía, el desarrollo de proyectos, contratos, estrategia, entre otros.

Producto de lo anterior y al ser una institución de primera respuesta, resultó necesario la toma de decisiones en pro de la continuidad del servicio que



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

brinda la institución, en pro del bienestar de los colaboradores que la integran y en pro de mantener una ejecución presupuestaria eficiente a pesar de las condiciones que afrontaba el país.

Durante el periodo 2020, se registró la atención de aproximadamente 65.881 emergencias atendidas a lo largo y ancho del país. Este número significa una disminución con respecto al periodo 2019, cuando se registraron más de 69.000 emergencias.

A pesar de esta reducción en la atención de las emergencias, los años 2020 y 2021 han sido marcados por grandes cambios en este ámbito. Las medidas sanitarias y el distanciamiento social han significado un gran reto y han exigido al Benemérito Cuerpo de Bomberos la implementación de lineamientos y directrices para la atención de la emergencia de una manera más segura.

En relación con el Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica funciona bajo la dirección superior de un Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, referido en adelante como Consejo Directivo, el cual está integrado por cinco miembros de reconocida solvencia moral, quienes elegirán de su seno, anualmente, un presidente. Tres miembros serán designados por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y los dos restantes serán elegidos por los funcionarios del Cuerpo de Bomberos, de conformidad con el Reglamento de esta Ley. Durarán en sus cargos cinco años y podrán ser reelegidos.

Tomando en cuenta lo anterior, mediante acuerdo 9594-VI del 29 de junio del 2020, la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros me nombró como miembro representante de la Junta Directiva ante el Consejo Directivo de Bomberos, así como Presidente de ese órgano colegiado, hasta la fecha de fin de este informe el 01 de junio del 2021.

Según el artículo 25 del Reglamento a la Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la Presidencia del Consejo Directivo y el resto de las



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

plazas de dicho cuerpo colegiado serán elegidas anualmente por mayoría simple de los integrantes del referido Consejo, y los elegidos entrarán en posesión del cargo el mismo día de su elección, por lo cual es importante mencionar que desde el 01 de julio del año 2020 en la sesión N°0157 del Consejo Directivo, fui elegido para asumir el cargo de la Presidencia de este Consejo.

Además, de acuerdo con el artículo 26 del Reglamento a la Ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la organización y funcionamiento del Consejo Directivo se reglamentarán bajo los principios y normas de la Ley General de la Administración Pública.

Durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo enfrenté grandes retos en la toma de decisiones, algunos de ellos relacionados con la ejecución presupuestaria, las repercusiones de la Reforma Fiscal, la necesidad de una reestructuración organizativa y la necesidad de nueva normativa que regulara los procesos del Benemérito Cuerpo de Bomberos. A continuación voy a exponer sobre los resultados obtenidos en los procesos a mi cargo.

2. Estado actual de los procesos a cargo:

Uno de los principales enfoques como Presidente del Consejo Directivo fue continuar con la consolidación del Grupo INS, como ya lo había iniciado el señor Elian Villegas Valverde.

Desde esa premisa, se continuó trabajando arduamente en temas de Gobierno Corporativo, consolidando aún más los Comités Corporativos en los que participa el Benemérito Cuerpo de Bomberos, promoviendo un Código de Ética a nivel del Grupo INS, así como la adopción de otras sanas prácticas en la materia.

Durante el año 2020, uno de los mayores impactos sobre el Benemérito Cuerpo de Bomberos fue el inicio de la aplicación de la Regla Fiscal, razón por la cual mi enfoque en la contención del gasto fue predominante durante este periodo.

La ejecución presupuestaria desde el punto de vista de ingresos y egresos, es un tema que ahora debe vigilarse más de cerca, ya que debe velarse por una



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

correcta ejecución de los recursos. En este sentido, desde el Consejo Directivo, se inició con la valoración de las proyecciones y posibles riesgos desde inicio de año, además de la importancia del Comité de Inversiones, el cual valora el tema presupuestario mensualmente. Debe prevalecer ahora más que nunca la revisión continua de las proyecciones, del entorno y de la ejecución a nivel institucional, puesto que el establecimiento de prioridades es vital.

Desde que asumí mi función como Presidente del Consejo Directivo, me propuse fortalecer la atención de emergencias, que es el fin primordial del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, razón por la cual, durante este periodo se ha realizado una importante inversión tanto en infraestructura como en flotilla vehicular. A propósito de lo anterior, a finales del año 2020 se llevó a cabo la Inauguración de las Estaciones Metropolitanas, cuyo servicio fortalecerá la atención de emergencias en el casco central de San José.

Otro de los procesos que visualizo como un logro alcanzado es la negociación exitosa de la Convención Colectiva de Trabajo INS-SICOB, en estricto apego a las limitaciones contenidas en la Ley N° 9635, lo cual requirió de ajustes y de la colaboración mano a mano del Instituto Nacional de Seguros, el Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Hoy, el Cuerpo de Bomberos es una institución pública sólida, que ha demostrado gran capacidad de adaptabilidad y resiliencia, donde no queda duda de cuentan con un sólido esquema de gobierno corporativo, una infraestructura modelo para otras instituciones públicas y un excelente manejo de la marca; todo un ejemplo de administración de las empresas públicas.

En los siguientes apartados se resumen los logros más relevantes.

3. Estado de los proyectos más relevantes:

Gobierno Corporativo

Durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo propulsé fuertemente el fortalecimiento de un sistema de Gobierno Corporativo, el cual



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

integrara sinérgicamente al INS como Casa Matriz, así como a las subsidiarias que le conforman y al Benemérito Cuerpo de Bomberos como órgano de desconcentración máxima adscrito al INS.

Lo anterior, con el objetivo de enfocar la toma de decisiones en la creación de una imagen sólida y confiable de las entidades que se representan; lo que genera mayor confianza en las partes interesadas y se presenta como un elemento diferenciador en el mercado de seguros, salud y atención de emergencias.

Es por ello que, dentro de las principales actividades asociadas al Gobierno Corporativo y de las cuales fue participe el Benemérito Cuerpo de Bomberos dentro del periodo 2020 y 2021, se encuentran:

- **Proceso de formulación de Plan Estratégico Corporativo**

Como parte de la formulación de este Plan, el Instituto Nacional de Seguros a través de su Junta Directiva solicitó, mediante la Subdirección de Planificación, gestionar una serie de requerimientos a nivel de las subsidiarias que la conforman, entre ellas el Cuerpo de Bomberos; esto para la identificación de proyectos específicos que fueran incluidos dentro de los objetivos estratégicos corporativos definidos de previo por dicha entidad.

Lo anterior, en pro de definir un cuadro de mando integral que apoyara la planificación y dirección financiero administrativa del grupo de una manera conjunta, para la consecución exitosa de todas aquellas acciones necesarias a efectuar, con el fin de conseguir los objetivos propuestos a largo, mediano y corto plazo, así como la incorporación de indicadores de gestión que apoyen en un mayor análisis la toma de decisiones.

- **Actualización y socialización del Código de Ética Corporativo**

Para el periodo 2021 se dio la actualización del Código de Ética Corporativo, herramienta que facilita el conocimiento y la correcta aplicación de los principios éticos en el quehacer diario, con el fin de que todos los colaboradores comprendan el contenido de sus obligaciones y los criterios que rigen su comportamiento, tanto interno como en su relación con las personas externas, sean físicas o jurídicas.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Aunado a lo expuesto, se solicitó de parte de la Presidencia del Consejo Directivo, comunicar y socializar dicha actualización con todo el personal que conformaba el Cuerpo de Bomberos. Esto generó capacitaciones en el tema ético, integración de los conceptos en la normativa interna del Cuerpo de Bomberos, así como en la gestión del control interno institucional y las auditoría interna de ética.

- **Participación activa en Comités Corporativos.**

El Grupo INS cuenta con diversos comités que apoyan el Gobierno de sus empresas en temas específicos, dentro de dichos comités el Cuerpo de Bomberos participa activamente en las sesiones de los siguientes comités:

- Comité Ejecutivo Corporativo.
- Comité de Auditoría Corporativo.
- Comité de Apoyo al Comité de Auditoría Corporativo.
- Comité de Talento Humano.
- Comité de ética y conducta del Grupo INS.

Aplicación Regla Fiscal 2020 y 2021

Para el año 2020 se aplica la Regla Fiscal, según lo establecido por la Contraloría General de la República, indicando que la base de aplicación de la regla se realiza por presupuesto ejecutado y no por aprobado, lo que resulta en una disminución del presupuesto 2020 por 4.900 millones de colones aproximadamente.

Debido a la declaratoria de estado de emergencia por parte de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgo y Atención de Emergencias, en conjunto con la Presidencia de la República, el Cuerpo de Bomberos solicita que se le pueda aplicar la flexibilización de la regla fiscal por un monto de 2.249 millones de colones para ajustar el presupuesto, de manera tal que le permita hacerle frente como parte del sistema de gestión de riesgo para la atención de la emergencia.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Para el año 2021 se solicita ampliación del beneficio de la flexibilización por el mismo monto del período 2020, dado que aún se continúa en la atención de la emergencia por la COVID-19. Este trámite se elevó a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias para su respectiva aprobación.

Presupuesto 2020

El presupuesto del Benemérito Cuerpo de Bomberos se realiza con sustento e integración de los planes presentados por las unidades ejecutoras y que se encuentran alineados con el Plan Estratégico Institucional e incluye los proyectos institucionales, los objetivos específicos (funciones), metas y acciones con sus respectivos indicadores de gestión, plazos y responsables, cumpliendo con el principio para que este proceso se realice de forma participativa.

Este mismo considera los elementos establecidos en la fase de formulación del proceso presupuestario de las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, con la participación de todas las unidades, en apego preciso a las instrucciones giradas por las instancias competentes de formular lo rigurosamente necesario, para cumplir a cabalidad con las funciones establecidas de cada dependencia, sin detrimento del cumplimiento de los objetivos de mejora, específicos y proyectos a cumplir para el ejercicio de interés.

Ingresos

El periodo 2020 tuvo la particularidad de ver materializada la aplicación de la Regla Fiscal, por lo que el crecimiento del gasto corriente de los presupuestos ordinarios para el año 2020 de las entidades y órganos que conforman el Sector Público No Financiero, no podía sobrepasar el **4.67%**.

El presupuesto del Benemérito Cuerpo de Bomberos para el ejercicio económico 2020, elevado para aprobación por parte del Consejo Directivo a la Contraloría General de la República, alcanzó la suma de \$52.924 millones de colones, pero una vez realizados los ajustes por la aplicación de la regla fiscal y la flexibilización por la atención de la emergencia nacional por la



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

COVID-19, experimentó una disminución del 5% del presupuesto aprobado inicialmente, para un presupuesto definitivo por un monto de ₡50.254 millones de colones.

El impacto reflejado a nivel de los ingresos por servicios de capacitación, servicios técnicos y visado de planos, obedece a las medidas de aislamiento obligatorio y restricciones de orden sanitaria aplicados a nivel nacional para contener la propagación de la COVID-19, provocando una desaceleración en la economía a nivel mundial. En lo que respecta a los ingresos percibidos por el aporte del 4% de los seguros y el 1.75% de electricidad, se mantuvieron constantes; si bien es cierto no se reflejó el aumento que se venía presentando en los últimos años, no se percibió una afectación a la baja, lo que permitió a la institución brindar continuidad operativa de sus funciones.

También se reflejó una fuerte afectación en lo que corresponde a los ingresos percibidos por los intereses de las inversiones mantenidas en títulos con el Ministerio de Hacienda, debido al Decreto Ejecutivo 42267-H que instruye el traslado de la totalidad de las inversiones a cuentas de Caja Única del Estado.

Al 31 de diciembre del 2020 se registró un monto acumulado en el ingreso corriente efectivo de ₡44.240 millones de colones, lo que representa el 91% de ejecución con respecto al monto total presupuestado para los ingresos corrientes de ₡48.399 millones de colones y una disminución del 1% de ejecución con respecto al mismo periodo del año anterior.

En cuanto al ingreso acumulado más el financiamiento (superávit), al cierre del periodo 2020 se registró un monto total de ₡57.007 millones.

Egresos

En lo que respecta a los egresos, el impacto se refleja en la disminución del 5% en las partidas del gasto corriente por la aplicación de la regla fiscal, razón por la cual, fue necesario re-priorizar las necesidades de la institución.

La estructura de los egresos del Cuerpo de Bomberos está íntimamente ligada a su función primordial de atención de emergencias.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Al 31 de diciembre del 2020 los egresos efectivos registrados ascienden a un monto total de ₡46.671 millones de colones, lo que representa el 93% de ejecución del monto total presupuestado de ₡50.254 millones de colones y un aumento del 4% con respecto al periodo anterior.

Detalle de ingresos 2020

La disminución percibida en los ingresos efectivos, exceptuando la disminución por concepto de intereses sobre inversiones, corresponden al impacto generado por la alerta sanitaria mundial por la COVID-19; sin embargo, a pesar de la disminución, los ingresos se han mantenido constantes, lo que ha permitido la continuidad de los servicios y operaciones que brinda el Cuerpo de Bomberos a la comunidad.

Seguros

El aporte del 4% sobre las primas de seguros representa el 74% del total de ingresos corrientes presupuestados, lo que lo convierte en la fuente de recursos más significativa del Cuerpo de Bomberos. Para el periodo 2020 se registró bajo este concepto un monto acumulado de ₡32.633 millones de colones, alcanzando el 91% de ejecución del monto total de ingresos presupuestados de ₡35.736 millones y un crecimiento del 2% con respecto a la ejecución del periodo 2019.

Electricidad

El tributo del 1.75% a la electricidad representa el 17% del total de ingresos corrientes y es la segunda fuente de recursos más importante del Cuerpo de Bomberos. Para el cierre del periodo 2020 se registró un monto acumulado de ₡8.322 millones de colones, para una ejecución del 103% del monto total presupuestado de ₡8.053 millones y se observa un crecimiento del 1% con respecto a la ejecución del periodo 2019.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Otros ingresos

Los ingresos por las ventas de servicios que realiza el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica representan el 4% del presupuesto total de los ingresos corrientes; bajo este concepto se registran los servicios de formación y capacitación, visado, servicios técnicos de ingeniería, recuperación del impuesto al combustible, multas y sanciones, recuperación de anticipo salarial, entre los más significativos. Al cierre del periodo 2020 se registró un monto total acumulado de ₡1.917 millones de colones, alcanzando una ejecución del 94% del monto total presupuestado de ₡2.041 millones y una disminución del 21% con respecto a la ejecución del periodo 2019. La disminución obedece al impacto provocado por la COVID-19 y las medidas de distanciamiento social aplicadas por el gobierno de la república para contener la propagación del virus, lo que afectó directamente a este tipo de servicios que se realizan de manera presencial.

Intereses

Al 31 de diciembre de 2020, se presenta un monto total acumulado de ₡172 millones de colones, lo que representa el 13% de ejecución del monto total presupuestado de ₡1.298 millones de colones. La subejecución reflejada en este apartado en específico obedece al Decreto Ejecutivo 42267-H, que instruye el traslado de la totalidad de las inversiones a cuentas de Caja Única del Estado.

CETAC

El monto total acumulado registrado al 31 de diciembre 2020 por concepto de prestación de servicios en los aeropuertos mediante el Convenio con Aviación Civil asciende a ₡1.195 millones, lo que representa el 94% de ejecución del monto total presupuestado de ₡1.271 millones, observándose un aumento del 15% con respecto al mismo periodo del año 2019.

El aumento de ejecución obedece específicamente al acuerdo al que se llegó con el CETAC, para poder ejecutar en el mes de diciembre los meses de octubre y noviembre; dicha negociación quedó evidenciada mediante adenda del convenio.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Ejecución de ingresos
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Al 31 diciembre de 2020

Concepto	Aprobado	Ejecutado	% Ejecución
Ingresos corrientes	47,315.35	43,221.06	91%
Ingresos Tributarios	8,053.47	8,322.09	103%
Ingresos No Tributarios	3,525.50	2,224.50	63%
Transferencias Corrientes	35,736.38	32,674.47	91%
Ingresos Capital	1,084.04	1,019.30	94%
Recuperación de préstamos	1,084.04	1,019.30	94%
Total	48,399.39	44,240.36	91%

Fuente: Área de Gestión de Recursos Económicos

Detalle egresos 2020

El grupo “Remuneraciones” representa el 46% del monto total del presupuesto y al cierre del periodo 2020 registró un monto total acumulado de ₡21.618 millones, alcanzando una ejecución del 96% del monto total presupuestado de ₡22.531 millones.

La partida de “Transferencias de Capital” registró un monto total acumulado de ₡6.495 millones, lo que representa el 99% de ejecución del monto total presupuestado de ₡6.563 millones. Los movimientos en esta partida corresponden al Proyecto del Fideicomiso de Titularización.

La partida “Servicios” representa el 15% del presupuesto total; al 31 de diciembre de 2020 el monto registrado asciende a ₡7.114 millones, lo que representa el 93% de ejecución del monto total presupuestado de ₡7.667 millones, a pesar de que en los trimestres anteriores se observó una baja ejecución de la partida relacionada con las medidas de seguridad abordadas por el gobierno para evitar la propagación de la COVID-19, durante los últimos meses del año se activaron varios de los contratos y se logró mejorar la ejecución.

El monto total registrado en la partida de “Materiales y suministros” ascendió a ₡3.386 millones, lo cual representa un porcentaje de ejecución del 96%. El



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

aumento en la partida se debe a dos principales razones: la compra de suministros para la correcta atención de la pandemia COVID-19 (alcohol en gel o mascarillas de protección, guantes de látex, entre otros insumos). Además, la institución se encuentra dando apoyo a las entidades gubernamentales como la Comisión Nacional de Prevención de Riesgo y Atención de Emergencias, para la adecuada atención de la emergencia.

La partida de “Bienes Duraderos” representa el 14% del total del presupuesto y al cierre del periodo 2020 registró un monto total acumulado de ₡6.520 millones reflejando el 82% de la ejecución del monto total presupuestado de ₡7.911 millones. El aumento en la ejecución obedece principalmente a la adquisición de unidades extintoras requeridas por la institución.

Ejecución financiera del presupuesto por clasificación objeto del gasto
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Al 31 diciembre de 2020

Partidas Presupuestarias	Definitivo	Ejecutado	% Ejecución
Remuneraciones	22,531	21,618	96%
Servicios	7,668	7,114	93%
Materiales y Suministros	3,525	3,386	96%
Activos Financieros	1,058	978	92%
Bienes Duraderos	7,911	6,520	82%
Transferencias Corrientes	659	561	85%
Transferencias de Capital	6,563	6,495	99%
Cuentas especiales	341	-	0%
Total	50,254	46,671	93%

Fuente: Gestión de Recursos Económicos

Estrategia de Prevención del Benemérito Cuerpo de Bomberos Costa Rica

Como parte de los esfuerzos por reforzar la prevención de incendios en el país, se desarrolló una serie de proyectos e iniciativas en los planes anuales operativos del año 2020 y el primer semestre del año 2021.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Dentro de esta estrategia se encuentra el establecimiento del índice de prevención, este proyecto fue conocido por el Consejo Directivo en el primer semestre de este año.

Se desarrollaron nuevas etapas del proyecto de certificación de edificios. Este proyecto consiste en certificar edificaciones que cumplan con los requisitos mínimos en materia de seguridad humana y protección contra incendios, a su vez, es un proyecto que ha tenido diversas etapas en las cuales en el año 2020 se obtuvo el estudio de factibilidad, donde se estableció que se desarrollaría un plan piloto y continuando en el año 2021 con la certificación de inmuebles de construcción vertical destinados al uso residencial u hotel, ya que las características de estas estructuras y la cantidad de personas que hacen uso de ellos representan un impacto importante en la seguridad humana y protección contra incendios en nuestro país.

Se realizó un diagnóstico en el principal operador de hidrantes en el área metropolitana, se eligió una muestra aleatoria de hidrantes que fueron probados e inspeccionados en campo, tomando mediciones de sus caudales y presiones, para así poder establecer los porcentajes de cumplimiento y de faltante de suministro de agua, lo que resulta en el traslado del estudio al operador para que este pueda realizar las correcciones y mejoras respectivas.

Se realizó y aprobó un manual guía para la colocación de hidrantes, tanques de agua de reserva y alternativas. Con imágenes, gráficos, detalles, diseños y explicaciones, para que los distintos profesionales que tramitan planos, operadores de acueductos rurales, ASADAS, tengan a mano información con alternativas para lograr el cumplimiento de la Ley de Hidrantes 8641, principalmente en zonas con recursos hídricos limitados y poca infraestructura de acueductos.

Digitalización de las actas del Consejo Directivo

Mediante una moción realizada por mi persona en la sesión del Consejo Directivo N°0173, del 29 de abril del 2021 se acordó lo siguiente:



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

1. Autorizar a la Secretaría de Actas del Consejo Directivo, la coordinación con el Instituto Nacional de Seguros, con el fin de analizar si es factible la incorporación del Benemérito Cuerpo de Bomberos al sistema de Actas utilizado por el Instituto.
2. Solicitar un criterio técnico, jurídico y de auditoría, tanto al Instituto Nacional de Seguros como al Benemérito Cuerpo de Bomberos, con el fin de validar los elementos de legalidad y seguridad para esta incorporación.

El tema de la digitalización de las actas representa un importante avance tecnológico a nivel del Consejo Directivo, sin dejar de lado que la utilización del SIDORDI representa, además, un importante ahorro para el Benemérito Cuerpo de Bomberos, ya que resulta posible la utilización y maximización de una herramienta ya existente, que incluso cuenta con las licencias necesarias para su utilización.

Al 01 de junio del 2021, las Unidades técnicas, legales y de auditoría del Benemérito Cuerpo de Bomberos se encuentran emitiendo un criterio con el objetivo de que se valore la implementación de esta herramienta por parte del Consejo Directivo, lo que asegura el cumplimiento normativo que se tiene al respecto.

4. Cambios habidos en el entorno:

Durante los once meses de mi gestión como Presidente del Consejo Directivo, se han presentado cambios importantes a nivel de entorno; a continuación se presentan las principales variantes que han incidido en el quehacer institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos y sobre los cuales se han tomado decisiones, con el fin de acoplarnos a lo que estos cambios implican.

CAMBIOS REGULATORIOS

Implementación del catálogo de bienes y servicios (CAByS)

A partir del 1° de diciembre del 2020 los contribuyentes deben utilizar el Catálogo de bienes y servicios (CAByS) en sus comprobantes electrónicos. Este instrumento fue creado por el Ministerio de Hacienda y el Banco Central



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

de Costa Rica y el uso de los códigos de este catálogo es obligatorio en la emisión de documentos fiscales electrónicos con el propósito de codificar los bienes y servicios comercializados en el mercado nacional y su principal objetivo es el de lograr eficiencia y orden en las finanzas públicas.

Por lo anterior, durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo se implementó este cambio en la normativa de facturación electrónica y en la solicitud del formulario “Solicitud de Exención de Impuestos Locales Genérica”, debido a que el Catálogo de Bienes y Servicios (CAByS) está integrado al sistema EXONET.

CAMBIOS POR IMPACTO DE COVID-19

COVID-19

Con motivo de la sobrevenida pandemia que generó el COVID-19, a partir del mes de marzo del 2020 el Consejo Directivo de Bomberos ha velado por que se cumplan a cabalidad las medidas que puntualmente ha generado la Presidencia de la República, las Autoridades en Salud y el Ministerio de Trabajo al respecto, con el propósito de propiciar el distanciamiento social, la salud de los colaboradores de la institución y el resguardo de las respectivas recomendaciones emitidas por las Autoridades.

Se han emitido una serie de directrices y procedimientos tendientes a proteger a todos los colaboradores y darle continuidad al servicio de atención de emergencias; asimismo, se han realizado protocolos internos para desinfección, ingreso a las instalaciones, utilización de mascarillas, entre otras actividades, como la activación de la sala de situación, campañas informativas y la aplicación de teletrabajo a partir de un plan básico de funcionamiento y seguimiento para asistencia médica.

A continuación, se amplían algunos de ellos:

Se modifican los procesos de capacitación en servicio, análisis de riesgos y simulaciones, así como los protocolos para la realización de actividad física y se creó una serie de consideraciones de los bomberos al atender una emergencia, aplicando una entrevista rápida a los interesados, uso obligatorio de la mascarilla y careta del casco estructural.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

La continuidad de las operaciones se relacionó también a un proceso coordinado de sustitución de personal al salir con casos positivos por COVID-19; se realizaron simulacros a nivel nacional para comprender en todas las líneas y el método para manejar los casos sin desmejorar el servicio.

Se inició también el Plan de Contingencias en torno a la atención de emergencias, cuyo avance nos permitirá actuar como institución ante eventos previstos y no previstos, con la convicción de continuar atendiendo el 100% de las emergencias que se susciten dentro del territorio nacional, aún a pesar de tener gente con órdenes sanitarias.

A pesar de la Pandemia, la Unidad de Operaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos continuó con el desarrollo de sus labores, pero esta vez aplicando una serie de protocolos y velando en todo momento por la protección del personal.

1.- Atención de emergencias bajo estándares de calidad.

A continuación, se presenta el desglose de emergencias atendidas del periodo del 29 de junio del año 2020 al 01 de junio del año 2021, las cuales se logró atender de manera exitosa, bajo estándares de calidad y de la forma más segura posible:



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Emergencias Atendidas

Del 29-06-2020 al 01-06-2021

Tipo de Incidente	2020	2021
EMERGENCIAS POR FUEGO	11153	8594
SERVICIOS ESPECIALES	353	134
SERVICIOS DECLINADOS	700	374
EMERGENCIAS POR AGUA	123	10
EMERGENCIAS POR AIRE	906	355
EMERGENCIAS POR TIERRA	113	11
EMERGENCIAS FISICOQUIMICAS	9836	4314
RESCATES Y RECUPERACIONES	27622	13671
EMERGENCIAS POR VEHICULOS DE TRANSPORTES	2156	1054
EMERGENCIA PRE-HOSPITALARIA	785	336
OTROS INCIDENTES	4004	2107
	57751	30960

2.- Simulaciones y simulacros.

Con la finalidad de prepararse para la atención eficiente de las emergencias, la Unidad de Operaciones prepara ensayos que permiten identificar qué se debe hacer y cómo actuar en caso de una emergencia, al simular escenarios, que permiten comprobar con anticipación si las acciones que se han propuesto son eficientes y mejoran el desempeño ante una emergencia o desastre.

La presencia de la pandemia genera el plan de contingencia para la ejecución de simulacros de mesa para todas las Estaciones de Bomberos del país. Con esto, se busca reemplazar la ejecución de los simulacros ordinarios ante la imposibilidad de realizar actividades en forma conjunta donde, de forma paralela, se da la oportunidad de involucrarse con instituciones para



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

coordinar acciones, conocer la infraestructura y riesgos asociados de algún medio y para que demuestre de manera gráfica y visual los pasos para controlar la emergencia.

Desde el Consejo Directivo se ha apoyado activamente estos enlaces que se establecen con las demás instituciones de primera respuesta, así como el cumplimiento de los lineamientos sanitarios y de seguridad que deben imperar ante la atención de una emergencia.

3.- Sala de Situación.

La Sala de Situación se activa en casos muy especiales y su función es preparar información muy específica que pueda fortalecer la toma de decisiones.

Durante la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, la Sala de Situación ha puesto a disposición de todo el Benemérito Cuerpo de Bomberos una aplicación desde la cual los funcionarios pueden reportar si han tenido síntomas de virus o contacto con alguna persona infectada, llevar un registro del personal que ya recibió su inmunización y hasta realizar un reporte del personal que se encuentra en teletrabajo acorde al Decreto Presidencial generado.

Lo anterior, ha permitido que el Consejo Directivo lleve un pulso aún mayor sobre este tipo de afectación a nivel institucional y que, en caso de considerarlo necesario, pueda solicitar información al respecto para la toma de decisiones.

Actualmente, la Sala de Situación también brinda seguimiento a los fuegos en vegetación, a los incendios forestales, los cuales son valorados en las sesiones del Consejo Directivo, a la atención de emergencias y al racionamiento de agua.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

4.- Plan de Continuidad del Operativa.

Con la pandemia provocada por el virus del COVID-19, se ha evidenciado la necesidad de que las instituciones cuenten con sus planes de contingencias ante posibles contagios o amenazas a procesos críticos de la institución.

Debido a lo anterior, durante los meses de mi gestión como Presidente del Consejo Directivo, se prestó especial atención a la continuidad de las operaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Además, se extiende el Plan de Continuidad Operativa para las estaciones de bomberos, donde se derivan procesos críticos y la implementación en trabajo conjunto con otras unidades administrativas, a fin de satisfacer las necesidades evidenciadas enfocadas en los riesgos relacionados con el recurso humano, unidades y edificaciones, cuyo objetivo se enlaza estrechamente con la atención de emergencias.

5.- Gestión por COVID-19 de la Unidad de Operaciones.

Al continuar el país con la pandemia del COVID-19, en el territorio nacional se continúa con el protocolo de respetar las medidas sanitarias y evitar el contagio dentro de los edificios y en la escena de las emergencias, manteniendo distanciamiento, entrevista a los usuarios y regulaciones para el lavado de manos, aplicación de alcohol en gel, entre otros.

La Administración inició el proceso de vacunación para el personal y, en forma paralela, se imparten charlas donde se dan las pautas generales sobre el proceso de vacunación, características de la vacuna y efectos secundarios; así como aclaración de consultas.

Se avanza en la creación del Plan de Continuidad Operativa, donde se establece la estructura adecuada a las necesidades de atención de emergencias. En este plan se trabaja para la contingencia en:



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

1. Crisis nacional por desastre natural o antropológico.
2. Crisis nacional por recesión económica.
3. Crisis nacional por riesgo sanitario inminente.
4. Se establece el rol de las Jefaturas de Estación en el Plan de contingencia de la Jefatura de Operaciones con sus respectivas competencias.

Se prepara lista de personal suplente que eventualmente podría reforzar el servicio operativo acorde al plan para la continuidad del servicio.

Las estaciones de bomberos realizan charlas operativas e informativas relacionadas con el tema.

Planificación de videoconferencias sobre COVID-19 donde los colaboradores se informan y refuerzan su decisión personal de protegerse.

Se emitieron las siguientes directrices las cuales fueron de conocimiento del Consejo Directivo:

- Lavado y secado de los equipos de protección personal para combatir el fuego.
- Distanciamiento obligatorio para evitar contagio || COVID-19.
- Uso responsable del agua potable en las estaciones de bomberos.
- Se toman medidas sanitarias y suplido de los implementos requeridos para que en la atención de emergencias se tengan protocolos de actuación y prevención de contagios. De igual forma, se implementaron herramientas para tener información actualizada de cualquier afectación que el personal pueda tener para darle el seguimiento oportuno, se efectúan en forma continua simulacros para mantener nuestra actuación en caso de contagio en el personal, y las medidas a tomar, para garantizar la continuidad de las operaciones institucionales y la atención de emergencias.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- Se publica información sobre el Coronavirus COVID-19 donde se detalla cuidados y medidas preventivas.
- Las estaciones de bomberos realizan charlas operativas e informativas y simulacros relacionados con el tema.
- Distribución continua de suministros para la higienización personal, de superficies, así como de elementos de protección personal al personal permanente y voluntario que presta servicio en todas las Estaciones de Bomberos del país, a saber:
 - Mascarillas.
 - Caretas.
 - Termómetros digitales.
 - Se asegura el abastecimiento continuo de alcohol líquido y en gel, cloro, desinfectante y atomizadores.
- Activación del Equipo de Continuidad Operativa para la atención de emergencias en Estaciones, donde se toman medidas preventivas ante el eventual aislamiento de uno o más colaboradores por caso positivo de coronavirus, así como de los casos por nexo epidemiológico que se consideran como sospecha.
- Se realiza protocolo para respetar las medidas sanitarias y con esto evitar el contagio por COVID-19 en las siguientes tareas que se han ejecutado:
 - Cumplimiento específico de las Unidades Operativas.
 - Ejecución de las pruebas cuatrimestrales del PAF.
 - Aplicación de pruebas de Certificación 2020.
 - Se tomaron medidas preventivas ante la emergencia que se pudieran presentar con las lluvias, por lo que se instruyó a la Unidad Operativa USCO estar preparada ante un eventual evento.

CAMBIOS A NIVEL OPERATIVO

1.- Proyecto de Prevención de incendios en Vegetación.

En octubre del año 2020 se aprobó el proyecto de Prevención de incendios en Vegetación e inicia su implementación en el año 2021. El objetivo es



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

disminuir la cantidad de incidentes en vegetación que se presentan en época seca. En la primera fase se agregaron todas las estaciones bomberos.

Desde el Consejo Directivo, se analizan mes a mes las estadísticas de las emergencias atendidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, prestando especial atención durante los meses críticos en materia de incendios por vegetación, con la finalidad de valorar si es requerida la toma de decisiones y garantizar la atención eficiente de este tipo de incidentes.

Además, durante el año 2020 se ha trabajado en elaborar una propuesta de plan de capacitación en materia de prevención de incendios para docentes de la carrera de Educación, mediante convenio con la Universidad Estatal a Distancia (UNED), con el fin de que cada estudiante se convierta en un agente multiplicador en cada una de sus zonas de estudio en los centros educativos donde se desempeñarán a nivel país.

2.- Plan de Prevención Integral JACK.

La Estrategia de Prevención del Benemérito Cuerpo de Bomberos requirió de algunos ajustes durante el desarrollo de la pandemia, esto tomando en cuenta las restricciones sanitarias vigentes.

Sin embargo, durante el 2020, se trabajó en forma conjunta con la Unidad de Comunicación Institucional y la Unidad de Operaciones, el Plan de Prevención Jack, con el objetivo de estandarizar el mensaje de prevención a nivel de todas las estaciones del país y como una necesidad de facilitar la labor de los colaboradores, en lo que respecta a la formación en la prevención y protección, luego de la situación presentada por la Pandemia del COVID-19, así como la imposibilidad de realizar actividades grupales presenciales, se trabaja en la formación de los bomberos de forma virtual, para que en un futuro inicien el proceso de capacitación en diferentes instituciones educativas.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

3.- Programa Salvemos las Abejas y Proyecto "Declaración de interés público de la apicultura como actividad de importancia para el desarrollo ambiental, social y económico de Costa Rica".

Durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo, siempre se ha planteado la preocupación en cuanto a la cantidad de emergencias atendidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos por concepto de abejas.

En la sesión N°0164 del Consejo Directivo, fue conocido el Proyecto "Declaración de interés público de la apicultura como actividad de importancia para el desarrollo ambiental, social y económico de Costa Rica", donde se apoyó la presentación de este Proyecto de Ley y se externó la anuencia de los señores directores para la negociación con las instituciones públicas relacionadas.

Además, se implementa durante el año 2021 el Programa "Salvemos las Abejas" en todas las estaciones de bomberos del país. Para la puesta en marcha de dotar a todas las estaciones de bomberos del equipo necesario.

CAMBIOS AMBIENTALES

Acciones desarrolladas en materia de Sostenibilidad

En la sesión N°0169 del 25 de febrero del 2021, se presentó ante el Consejo Directivo la Estrategia de Sostenibilidad del Benemérito Cuerpo de Bomberos y las principales acciones ejecutadas al respecto.

Bandera Azul Ecológica

Para el año 2020, 23 edificaciones de Bomberos entre Estaciones y sedes administrativas- técnicas, se prepararon para optar por el galardón de Bandera Azul Ecológica, donde se capacitó a más de 300 colaboradores en la Estrategia Nacional de Separación de Residuos Sólidos.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Reto SOS

El Reto SOS consistió en que las Estaciones de Bomberos realizaran acciones, que permitieran la disminución de los consumos eléctricos y de agua de las Estaciones de Bomberos, resultado de lo anterior, se logró ahorrar en el consumo energético 562.439 KW/h y 21.256 m³ de agua, lo cual se traduce en un total de ₡41,648,337 en el pago de estos servicios.

Reto ODS

El Reto ODS consistió en realizar acciones que gestionaran alguno de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, para lo cual se logró impactar a más de 10 mil personas, entre campañas de educación, limpieza de ríos y playas, charlas de prevención, donación de sangre, reforestaciones en todo el país, entre otros.

Mes del Ambiente

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica adopta el mes de setiembre como el “Mes del Ambiente” y en celebración del mismo, se llevaron a cabo una serie de charlas virtuales compartidas por las redes sociales de bomberos, con el fin de sensibilizar a la población interna y el público externo sobre temas ambientales como eficiencia energética, manejo de residuos, incendios forestales entre otros, para lo cual se contó con interpretación de Lengua de Señas Costarricense (LESCO) y se logró alcanzar en redes sociales 197.524 interacciones.

Prevención de la discriminación

Al 2020 ya se han capacitado un total de 167 funcionarios, tanto bomberos operativos como personal administrativo, en el curso básico de Lengua de Señas Costarricense (LESCO), con el fin de promover la inclusión dentro de la atención de emergencias y trámites administrativos, por lo que se cuenta con al menos un colaborador capacitado en cada una de las Estaciones del país y en los distintos edificios administrativos; además, y por primera vez en el país, se interpretó el himno de la Patriótica Costarricense en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), el cual fue llevado a cabo por funcionarios de la institución que habían llevado el curso de LESCO básico para bomberos. Este video alcanzó a 602.572 personas en Facebook.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad: Indicar -si lo estima necesario- aquellas observaciones sobre asuntos de actualidad que, a su criterio, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar**

BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

Como parte de las acciones lideradas por el Consejo Directivo se solicita a la Administración el desarrollo de un plan para el establecimiento de actividades, acorde con las restricciones sanitarias actuales, para la celebración del Bicentenario de Independencia de la República de Costa Rica.

Como parte de los eventos propuestos por la Administración para conmemorar la celebración del 200 aniversario de la independencia de Costa Rica, se encuentran los siguientes:

- Se creó un diseño conmemorativo, el cual se apega al Libro de Marca y a la línea gráfica del Gobierno Central.



- Se realizará la siembra de 200 árboles por Batallón, para un total de 2.400 árboles en todo el país.
- Durante el mes de setiembre se estarán izando y arreando las banderas de Costa Rica en todas las Estaciones y Dependencias del Cuerpo de Bomberos.
- Se producirá y entregará una camiseta conmemorativa a todo el personal del Cuerpo de Bomberos, la cual podrán utilizar los viernes restantes del año.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- Se invitará al personal de Bomberos a construir, en sus espacios de trabajo, el tradicional “Rincón Patrio”, inspirado en los 200 años de independencia.
- El miércoles 15 de setiembre, todas las estaciones de Bomberos saldrán con sus unidades, con luces y sirenas encendidas, a recorrer las principales calles de su comunidad.
- Todas las unidades extintoras portarán, en su parte trasera, una bandera de Costa Rica, así como un diseño representativo a los 200 años de independencia.
- El 15 de setiembre, el personal de las 75 estaciones se formará frente a cada una de sus instalaciones y durante 30 segundos saludarán a la bandera, como símbolo de respeto y orgullo.
- A través de nuestras redes sociales estaremos compartiendo cada una de las actividades que realicemos. Esto lo haremos por medio de transmisiones en vivo, fotografías y vídeos.

Además, las portadas y fotos de perfil de los canales de información del Benemérito Cuerpo de Bomberos tendrán un diseño conmemorativo.

Es importante mencionar que a nivel del Grupo INS, se está trabajando en una estrategia corporativa, de la cual el Benemérito Cuerpo de Bomberos forma parte.

5. Principales logros alcanzados.

Fortalecimiento de la Infraestructura del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Como Institución de primera respuesta, el Benemérito Cuerpo de Bomberos depende en gran medida de una adecuada infraestructura que permita la continuidad de sus operaciones y el correcto resguardo de sus activos. Durante mi gestión como Presidente del Consejo Directivo la infraestructura de la Organización se vio ampliamente fortalecida.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Modernización de la Infraestructura

1. Durante el periodo indicado, se logró dotar al casco central de la provincia de San José de dos Estaciones de Bomberos, denominadas como Metropolitana Norte y Metropolitana Sur. Estas edificaciones estarán al servicio del país durante los próximos 50 años, para lo cual se realizó una inversión de \$25.000.000.

Es importante mencionar mi participación en la Inauguración de estas Estaciones, llevada a cabo el domingo 06 de diciembre del 2020, cumpliendo todas las normas de salud y restricciones sanitarias vigentes en su momento.

2. Se logró ejecutar en tiempo y forma el traslado de la Estación de Bomberos de Siquirres, con un total de inversión de ₡340.000.000, la cual llega a brindar mejores condiciones técnicas y operativas al personal destacado en esa edificación.
3. Con el apoyo del Consejo Directivo, se concretó la adjudicación para la compra de una propiedad en la zona de Rio Cuarto de Alajuela, la cual tiene un valor de ₡148.500.000; esto permitirá el traslado de la actual estación, a una zona más segura, con mejores condiciones a nivel de infraestructura y en una mejor ubicación a nivel operativo para la atención de las emergencias.
4. A través de la aprobación presupuestaria 2021, brindada en el seno del Consejo Directivo, mediante Acuerdo VII de la sesión N°0158, se logró dar inicio con las remodelaciones integrales de las Estaciones de Bomberos en San Vito y Puerto Jiménez, las cuales representan una inversión de ₡350.000.000 cada una, cumpliendo con esto las acciones necesarias para dotar ambos servicios de mejores condiciones técnicas y operativas.
5. Se logró dar inicio con los procesos de contratación administrativa que promueven la construcción de tres nuevas Estaciones de Bomberos, las cuales se detallan a continuación:
 - Estación de Bomberos Naval-Puntarenas, para la cual se espera una inversión de ₡1.200.000.
 - Estación de Bomberos Tortuguero, para la cual se espera una inversión de ₡800.000.000.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- Estación de Bomberos Isla del Coco, para la cual se espera una inversión de ₡200.000.000.

Inversión en modernización de la Infraestructura			
Proyecto	Finalizado / En proceso	Colones	Dólares
Construcción Estaciones Metropolitanas	Finalizado		\$25.000.000
Estación de Bomberos de Siquirres	Finalizado	₡340.000.000	
Compra de propiedad en Río Cuarto	En proceso	₡148.500.000	
Remodelación de la Estación de Bomberos de San Vito	En proceso	₡350.000.000	
Remodelación de la Estación de Bomberos de Puerto Jimenez	En proceso	₡350.000.000	

Apertura de Servicios

Mediante Acuerdo III de la sesión N°0169 del Consejo Directivo, se autorizó tomar en donación un terreno en la zona de Guatuso en Alajuela, el cual estará albergando la apertura del servicio en los próximos años, y tiene un costo de ₡32.293.390,56, esto con el fin de mejorar la cobertura y tiempos en la atención de las emergencias.

Donaciones de propiedades recibidas		
Proyecto	Finalizado / En proceso	Colones
Terreno en la zona de Guatuso, aceptado mediante Acuerdo III de la sesión N°0169 del Consejo Directivo	En proceso	₡32.293.390,56,



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Ampliación de la Infraestructura

Durante el periodo en el que me desempeñé como Presidente del Consejo Directivo y con el apoyo de este último, se motivaron procesos de compra que permitirán la ampliación de edificaciones estratégicas en la atención de las emergencias, según el presente detalle:

- Aprobación para compra de terreno colindante a la Estación de Bomberos de Cartago, el cual se encuentra en proceso de avalúo, pero tiene un costo aproximado de ₡450.000.000, espacio que permitirá una mejora sustancial en áreas comunes, parqueo y ampliación de sala de máquinas.
- Aprobación de compra de terreno para ampliación del Centro de Operaciones, lo cual permitirá una mejora a nivel de espacios funcionales y zonas de parqueo, el cual también se encuentra en proceso de avalúo y tiene un costo aproximado de ₡115.000.000.

Renovación de la flotilla vehicular y capacidad de atención de emergencias

Uno de los esfuerzos más importantes llevados a cabo, fue el tema de la renovación de la flotilla vehicular, lo que permite no solamente una mejor y más eficiente atención de emergencias, sino también un significativo ahorro en costos de reparaciones.

A continuación, se presenta el equipo rodante para la atención de emergencias adquirido del 01 de julio 2020 al 01 de junio del 2021:

- 11 unidades extintoras tipo Custom, brindando mayor eficiencia y seguridad en las labores de extinción de incendios y atención de emergencias.
- 7 unidades forestales doble cabina, dando mayor seguridad y versatilidad a Estaciones de Bomberos de comunidades rurales.
- 9 vehículos tipo pick-up, doble cabina y 4X4, fortaleciendo las unidades especializadas, el apoyo logístico y las Estaciones de Bomberos.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- 4 remolques tipo RIL para traslado de equipo de las unidades especializadas en la atención de emergencias.

Además, se adquirieron los siguientes equipos especializados:

- 15 equipos de extricación para la atención de accidentes de tránsito.
- 5 compresores para la producción de aire comprimido grado D en Estaciones Rurales, para ser utilizado por el personal en los equipos de respiración autocontenidos en las emergencias.

Reglamento Nacional de Protección Contra Incendios

La Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica N°8228, en su artículo N°14 establece que las edificaciones cumplirán lo estipulado en la normalización técnica y en el Reglamento de la presente Ley, el Reglamento fue publicado mediante el Decreto Ejecutivo N°37615-MP, y establece que la normativa que establezca el Cuerpo de Bomberos en materia de protección contra incendios es de aplicación obligatoria, que será revisada anualmente y en ella se definirán las excepciones de aplicación de aquellas normas de la NFPA o parte de ellas.

El año 2020 el Consejo Directivo aprobó el nuevo “Reglamento Nacional de Protección Contra Incendios” que, como se indicó anteriormente, actualiza la normativa y sustituye el Manual de Disposiciones Técnicas en su versión del año 2013.

Este logro nos permite contar con una normativa actualizada, de fácil comprensión para los profesionales y que incluye la principal normativa que requieren las edificaciones para el cumplimiento de la Ley y su reglamento.

Reglamento para la Contratación de Servicios Profesionales para Inspección de Riesgos contra la Seguridad Humana y Protección contra Incendios

Dentro de los servicios que brinda la Unidad de Ingeniería de Bomberos, se encuentra las inspecciones de las instalaciones de gas licuado de petróleo (Decreto Ejecutivo N°41150-MINAE-S), tanques de autoconsumo (Decreto Ejecutivo N°42497-MINAE-S), verificación en sitio de lo aprobado por medio de la plataforma APC y evaluaciones de riesgos.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Todos estos servicios presentan una alta demanda, lo que genera la necesidad de disponer de un Reglamento para la contratación de profesionales que permita reducir el tiempo de respuesta para los clientes, disponer de una mayor área de cobertura y la aplicación de las inspecciones bajo los estándares del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

El año 2020 el Consejo Directivo aprobó el Reglamento para la Contratación de Servicios Profesionales para Inspección de Riesgos contra la Seguridad Humana y Protección contra Incendios y aprobado por la Contraloría de General de la República en febrero del 2021.

Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en el Benemérito Cuerpo de Bomberos

Con el fin de cumplir con la normativa aplicable, desde el año 2016 el Benemérito Cuerpo de Bomberos ha aplicado gradualmente una serie de cambios en sus procesos internos, con la finalidad de adoptar las NICSP. A la fecha de emisión del presente informe se alcanzó un 96,7% en el avance de la implementación de esta normativa y se espera culminar el 3,3% restante en el transcurso del año 2021-2022.

Uno de los procesos más importantes realizado durante mi gestión corresponde a que en abril del año 2021, mediante la sesión N°130, la Comisión de Implementación de NICSP (Comité de Inversiones) realizó el cierre de la primera fase de implementación de NICSP y aprobó el segundo plan de acción para la implementación de esta normativa, el cual tiene como objetivo implementar las NICSP en su versión 2018.

Auditorías de Opinión Limpia

Por décimo año consecutivo, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica logró obtener por parte de los auditores externos de KPMG un dictamen razonable en todos los aspectos relevantes de la situación económica, lo que significa una opinión limpia en los Estados Financieros.

De igual manera, en el proceso de elaboración de liquidación presupuestaria, la firma de auditores externos de KPMG emitió opinión razonable, en todos sus aspectos importantes, al 31 de diciembre del 2020 y por año terminado en esa fecha, de conformidad con la Resolución de la Contraloría General de la República R-DC-24-2012 y sus reformas.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Cambio proveedor de Tarjeta Institucional del Banco de Costa Rica al Banco Nacional

Con el objetivo a nivel administrativo de lograr llevar un control más expedito de los gastos, transacciones y registros de las compras, en octubre 2020 se desarrolló un plan piloto de tres meses, para mejorar la gestión de compras por medio del uso de las tarjetas institucionales, mismo que cumplió con las expectativas esperadas para dar paso a la puesta en producción del plan piloto, la cual finalizó con el cambio de proveedor de 1015 tarjetas Institucionales en el mes mayo del año 2021, capacitación y uso de la nueva plataforma financiera.

Ajuste en la base del registro presupuestario

Con la finalidad de lograr la uniformidad en las bases de registro contable y presupuestaria, se realizó el ajuste tomando en consideración:

- Implementación de las NICSP a partir de enero 2020.
- Recomendación emitida por los auditores externos producto del estudio realizado al proceso de elaboración de liquidación presupuestaria al 31 de diciembre 2019, referente a la falta de uniformidad de la base utilizada para el registro presupuestario de los ingresos.
- Ajuste a la “Política de Devengo Presupuestaria” adoptada por el Cuerpo de Bomberos en el año 2019 para cerrar la brecha indicada en el transitorio de dicha política.

El ajuste consistió en registrar los ingresos correspondientes al 4%, 175% y CETAC, devengados en el mes de diciembre del año 2020, en dicho periodo, originando para estas cuentas en específico, ingresos acumulados de 13 meses, ya que en el mes de enero del periodo 2020 se registraron los ingresos devengados de diciembre 2019.

Reglamento Plan Presupuesto

El Consejo Directivo aprueba la actualización del Reglamento del Plan Presupuesto, que le permita a la institución normar el proceso de formulación y control del PAO Presupuesto.



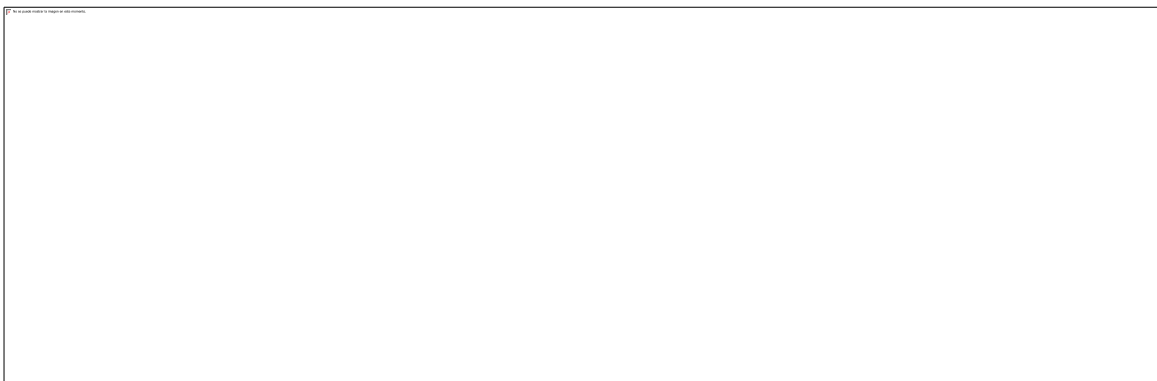
INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Procedimiento sustitutivo para la contratación de servicios de mantenimiento de la flotilla vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Este procedimiento fue presentado ante el Consejo Directivo, con el objetivo de que el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuente con un instrumento jurídico ágil y efectivo, que le permita acceder a la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular institucional, así mismo, el suministro de repuestos que dichos servicios de mantenimiento implique, lo anterior con el fin de mantener oportunamente disponible y protegida la referida flotilla y con ello, la continuidad del servicio a cargo de la Organización.

Lo anterior, al amparo de lo establecido en los artículos N°2 bis, incisos a) y c) de la Ley de Contratación Administrativa (LCA) y N°146 de su Reglamento (RLCA).

La institución contaba, al momento de la aprobación de esta figura, con una flotilla vehicular de 492 unidades para la atención y apoyo a emergencias; dicha cifra ha experimentado un crecimiento del 33% durante los últimos 5 años, lo cual implica mayor demanda de servicios de mantenimiento. Ese crecimiento de la flota está estrechamente vinculado con el aumento en la atención de emergencias, según se puede apreciar en los siguientes gráficos:



Por tales razones, la figura de un Reglamento que fue promovido por el Consejo Directivo es la mejor forma que la normativa ofrece para satisfacer el interés público y la necesidad institucional, además agilizaría los procesos de mantenimiento de la flotilla vehicular, sin poner en riesgo la continuidad del servicio esencial que brinda la institución, como lo es la atención de emergencias en todo el territorio nacional.

Ventajas del mecanismo desde el punto de vista de los principios:



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

a. Principio de eficiencia y eficacia:

- Finalidad Pública: Permite mantener en óptimas condiciones los vehículos institucionales para el cumplimiento del fin público: atención de emergencias.
- Necesidad: Solventa integralmente una necesidad permanente para la Organización.
- Especialización: ajustado al tipo de equipos con los que cuenta la Organización.

Tiempos de labor: documento que se compone de 3784 líneas de tiempos máximos para labores de mantenimiento, a efecto de un mejor control del gasto y la ejecución de cada servicio.

- Respaldo: Incorpora cláusulas de respaldo ante eventuales incumplimientos. Ej.: multas, cláusulas penales, garantías cumplimiento, plazos, pólizas.
- Horario atención: Prevé atención del servicio 24/7/365.
- Oportunidad: Garantiza una atención más dinámica y ágil de los mantenimientos, asegurando mayor disponibilidad de la flota.
- Plazos: Se reduce los tiempos de reparación de los vehículos en taller.

b. Principio de igualdad y libre competencia:

- Registro: Permite la incorporación o salida de proveedores en cualquier momento.
- Servicios: El proveedor escoge el tipo de servicio en que desea ser incorporado pudiendo ampliar su oferta cuando lo considere oportuno.
- Rol Asignación: Distribución equitativa de servicios entre proveedores.
- Dinámica: Permite reasignación inmediata de servicio en caso de limitación del proveedor.
- Clasificación: Los talleres se clasificarían por clase según sus condiciones (A y B).



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- Equilibrio económico: Regula un costo por hora conforme el historial de los costos precedentes y mercado actual (¢21.389,00) con porcentaje de variación (20%) para razonar el precio ofrecido.
- Servicios: Permite la inclusión de proveedores para mantenimientos preventivos y correctivos para atender la flotilla de 492 vehículos institucionales, distribuidos de la siguiente forma:

Tipo de Unidad	Cantidad
ARAC	1
Vehículos soporte	262
Cisterna	13
Motocicletas	7
Extintoras	129
Primera intervención	11
Ambulancia	2
Ataque rápido	25
Tipo de Unidad	Cantidad
Barco / Lancha	6
Equipo especial	5
Aeroportuario	10
MatPel	2
Plataforma	2
Grúas	2
Tanquero	15
Total:	492

Es importante mencionar que, durante la ejecución en el periodo del año 2020, se lograron atender 250 servicios de mantenimientos correctivos y 723



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

servicios de mantenimiento preventivo, para un gran total de 973. Adicional, se logró mantener el 90% de disponibilidad de la flota durante el periodo mencionado anteriormente.

Se garantizó una atención más dinámica y ágil de los mantenimientos, asegurando mayor disponibilidad de la flota, para responder en el menor tiempo posible a las emergencias en todo el territorio nacional, una distribución equitativa de servicios entre proveedores.

Este nuevo mecanismo permite la reasignación inmediata de servicio en caso de limitación del proveedor, se compone de 3784 líneas de tiempos máximos para labores de mantenimiento, a efecto de un mejor control del gasto y la ejecución de cada servicio y prevé atención del servicio 24/7/365.

Reestructuración organizativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en adelante BCBCR, como órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros (INS), trabaja ardua y continuamente para hacer frente a las necesidades de protección y prevención de la vida, los bienes y el medio ambiente de la población costarricense.

Es por ello que, tomando lo expuesto, así como el proceso continuo de modernización institucional, las características y necesidades de los usuarios y colaboradores del BCBCR, se identifica como objetivo indispensable de la planificación estratégica, realizar un análisis general de los procesos esenciales de cada una de las dependencias de la Institución, de cara a determinar las propuestas de mejora organizacional que permitan enfrentar los retos futuros a los cuales eventualmente el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica pueda estar expuesto.

Ante la situación expuesta, la Dirección General de Bomberos envía para valoración del Consejo Directivo, el oficio CBCR-003731-2021-DGB-00284, el cual hace referencia a una Propuesta de Optimización Integral de la Estructura del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Dicha Propuesta fue valorada en la sesión N°0168 del 28 de enero del 2021 y se encuentra basada en el rediseño de la estructura organizativa



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

institucional; tuvo como base de dos elementos esenciales para el resultado exitoso del proceso:

- Orientar el posicionamiento estratégico del BCBCR con respecto a las necesidades de su entorno y a los objetivos planteados en su planificación a largo plazo.
- Optimizar la estructura organizativa, así como el rediseño de los puestos de trabajo y las funciones correspondientes, acorde a los factores y cambios que ha venido experimentando la organización.

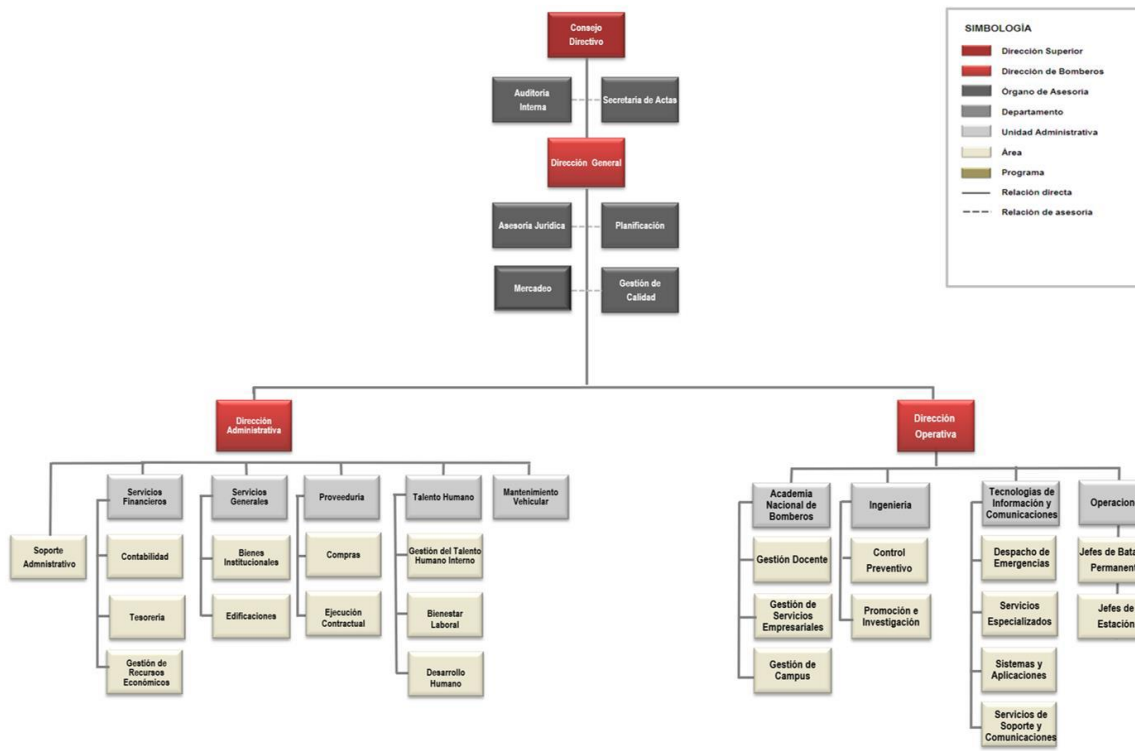
Es importante mencionar que la propuesta presentada para valoración del Consejo Directivo contaba con el criterio profesional de una Ingeniera en Producción Industrial y el criterio legal brindado por la Asesoría Jurídica, los cuales fundamentan y avalan la viabilidad de la implementación de la propuesta suministrada, por lo que es aprobada mediante Acuerdo XI de la sesión N°0168:

“1. Aprobar la propuesta de transformación de la estructura organizativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos, remitida mediante oficio CBCR-003731-2021-DGB-00284.

Tal y como se muestra a continuación:”



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS



Creación del Área de Soporte Administrativo

De conformidad con lo definido en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023 aprobado por los miembros del Consejo Directivo y en pro de la mejora continua de los procesos de planificación estratégica que ejecuta el Benemérito Cuerpo de Bomberos, se presentó ante el Consejo Directivo una propuesta de reorganización de la Dirección Administrativa en el mes de diciembre del año 2020.

Esta propuesta consistía en la creación del Área de Soporte Administrativo, adscrito a la Dirección Administrativa, la cual fue aprobada mediante Acuerdo II de la sesión N°0165 del Consejo Directivo.

Esta área se crea con el objetivo de atender las funciones relacionadas a: facturas por compras institucionales, facturas de combustible, viáticos administrativos, estudios de mercado e inclusión de proveedores. Además, de los subprocesos que dichos procesos derivan.

Se presenta a continuación la propuesta aprobada:

INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS



Adscrita a la Dirección Administrativa

Disminuir la carga administrativa de trámites de las Estaciones y Unidades Administrativas
Mayor eficiencia y eficacia





INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Es importante mencionar que dicha reestructuración de la estructura organizativa no ha implicado la contratación de más personal, sino que se realizó una redistribución del personal con el que ya se contaba y ha permitido que el proceso de pago de facturas, viáticos y combustible se realice de una manera más eficiente.

Proceso de Negociación de la Convención Colectiva INS-SICOBO

Acorde con las funciones como Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Seguros, se hace necesaria la continuidad de los procesos de negociación de la Convención Colectiva entre el Instituto Nacional de Seguros y el Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines (SICOBO), para lo cual ya se contaba con una propuesta negociada previamente.

Por lo anterior, se avocó en una revisión exhaustiva del documento, con el fin de validar que se contemplaran los alcances legales que promueve el gobierno, como lo es la aplicación de la Ley 9635.

Una vez realizado este proceso, se realizaron las siguientes acciones:

- Envío del documento convencional a la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el fin de que inicie el respectivo trámite de homologación.
- Se recibe el Acta de la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público, mediante la cual se da fe que se conoce y dictamina el proyecto de la Convención Colectiva entre el INS y el SICOBO.
- Se da a conocer ante el Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en su sesión ordinaria N°0164 Acuerdo XIII, celebrada el 26 de noviembre del 2020.
- La Junta Directiva del INS en su sesión ordinaria No.9627, Artículo X, acuerda aprobar la propuesta de Convención Colectiva de Trabajo entre el Instituto Nacional de Seguros (INS) y el Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines (SICOBO), según los términos del Acuerdo del Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- La Comisión Negociadora del SICOBO inicia proceso de revisión para dar respuesta a las observaciones emitidas por la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público, del MTSS, a través de sesiones de trabajo para la confección del documento de aclaraciones.
- El Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en su sesión ordinaria N°0164, Acuerdo XIII, celebrada en el mes de noviembre de 2020, acuerda "Dar por conocida la propuesta de Convención Colectiva Negociada por el Instituto Nacional de Seguros y el Sindicato Costarricense de Bomberos y afines; asimismo, acuerda elevarla a la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros.
- Mediante Acuerdo No.X de la sesión ordinaria No.9627, del día 1 de diciembre del 2020, la Junta Directiva del INS, acordó aprobar la propuesta de la Convención Colectiva y se eleva para la homologación.
- A raíz del documento presentado, se reciben las observaciones por parte del Ministerio de Trabajo, para lo cual, en conjunto con la Comisión Negociadora, se trabajó en la respuesta a las observaciones, detallando el criterio normativo de respaldo y antecedentes que fundamentan el contenido propuesto.
- Una vez finalizado este proceso, se elevó al Ministerio de Trabajo y se reciben observaciones adicionales.
- Una vez atendidas, en sesión ordinaria No.0175 del Consejo Directivo del BCBCR, se dan por conocidos los ajustes requeridos a la propuesta de Convención Colectiva negociada y se acuerda elevarlos a la aprobación de la Junta Directiva del INS.
- En sesión ordinaria de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros No. 9654, se aprueban los cambios a la propuesta de Convención Colectiva de Trabajo 2021-2024 y se instruye a continuar con el correspondiente trámite en el MTSS.

Como logro de este proceso, finalmente el 06 de mayo del 2021, es depositado el documento convencional ante la jefatura del Departamento de Relaciones Laborales del MTSS, junto con los ajustes requeridos y aprobados con el fin de finiquitar el trámite de homologación.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Concurso para la selección y nombramiento de Auditor Interno

Ante la salida de del Sr. Marco Antonio Bermúdez Alvarado en fecha 18 de diciembre 2020, quien fungía como Jefe de la Auditoría Interna, se consideró indispensable el nombramiento de la jefatura de Auditoría, por lo que en la sesión N°0163 del 29 de octubre 2020 se toma el acuerdo XV, en el cual se ordena el inicio del proceso del Concurso Público.

“Acuerdo XV:

1. Ordenar el inicio del Concurso Público para el puesto de Jefatura de Auditoría Interna, acorde con los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la CGR y el Reglamento para la Selección y Nombramiento de la Jefatura de la Auditoría Interna del Benemérito Cuerpo de Bomberos Costa Rica; para lo cual aprueba la propuesta de cartel expuesta por la Administración.
2. Nombrar a los señores Moisés Valitutti Chavarría, Warner Rodríguez González, a la Jefatura de la Dirección Administrativa y a la Jefatura de la Unidad de Talento Humano, como miembros de la Comisión Evaluadora, de manera que inicie inmediatamente con el proceso concursal; el cual estará dirigido por parte de la Unidad de Talento Humano.”

En este caso, se brindó seguimiento constante al proceso en todas las sesiones del Consejo celebradas posterior a esta fecha, con el fin de conocer el grado de avance y verificar que el proceso concursal estuviera acorde con los “Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la CGR”, así como en apego a lo estipulado en el pliego de condiciones.

Para estos efectos, se aprobó la estructura del cartel y su contenido, estructura de evaluación y se conformó una Comisión Evaluadora.

Durante el desarrollo del concurso se aplicaron las entrevistas por parte de la Comisión Evaluadora, estas acorde con lo instruido en el cartel.

Una vez culminadas todas las etapas indicadas en el cartel, como seguimiento al proceso, en la sesión ordinaria N°0171, del 25 de marzo del 2021 y oficio: CBCR-011968-2021-DGB-00550, se conoce el Informe – Concurso Público Jefatura de Auditoría N°004-2020, con los resultados obtenidos en cada una de las etapas del concurso y presentación de la terna de candidatos elegibles.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Al respecto, en esta sesión, luego del análisis de la información, se toman los acuerdos respectivos a la comunicación a la CGR, sobre el proceso llevado a cabo y la terna resultante.

“Sesión 0171, Acuerdo V:

1. Comunicar a la Contraloría General de la República, según lo establecido en los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la CGR, que el Concurso Público Jefatura de Auditoría N°004-2020, se ejecutó acorde con la normativa vigente, principios y reglas del régimen de empleo público, así como con las especificaciones establecidas en el Cartel de este concurso.
2. Según el punto 2.3.8 de los Lineamientos antes citados, la Administración aportará a la Contraloría General de la República, todos los requisitos solicitados para aprobación del proceso de nombramiento por plazo indefinido.
3. Comunicar a ese ente Contralor que el proceso y la terna, cuentan con la respectiva aprobación por parte del Consejo Directivo, como máximo Jerarca de la Organización.”

Como parte de los procesos de revisión y seguimiento al concurso, previo a la elección del candidato a nombrar como Jefatura de la Auditoría, se procedió a revisar con la Oficialía de Cumplimiento del Instituto Nacional de Seguros, las personas que constituyen la terna para el nombramiento del Auditor Interno de Bomberos, lo que dio como resultado que no se identificaron anomalías ni situaciones especiales para los participantes.

Posterior a lo anterior, se solicita que la Unidad de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Costa Rica comunique todo lo referente a la documentación requerida y terna del Concurso Público Jefatura de Auditoría N°004-2020 a la Contraloría General de la República, se recibe respuesta por parte del Órgano Contralor que aprueba el proceso concursal y la terna que resultó del concurso.

Por parte del Consejo Directivo de Bomberos, se procede a celebrar la Sesión Extraordinaria N°0174, el 07 de mayo del 2021, para brindar seguimiento al concurso y tomar decisión sobre la elección del candidato a nombrar, producto de la terna aprobada por la Contraloría, al respecto se toma el acuerdo de selección y nombramiento del Sr. Allan Mosquera Vargas, como Auditor Interno del Cuerpo de Bomberos.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

“Sesión 0174, Acuerdo I:

1. Nombrar en el puesto de Auditor Interno del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, al Sr. Allan Mosquera Vargas, cédula 7-0115-0291.
2. Que el nombramiento por plazo indefinido del auditor interno seleccionado, queda sujeto al cumplimiento satisfactorio del periodo de prueba de 3 meses, acorde con lo regulado por el artículo 28 del Código de Trabajo.
3. Instruir a la Administración para que comunique al Área de Fiscalización de la Contraloría General de la República, el nombramiento efectuado, según lo dispuesto en el punto 2.3.12 de los “Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR”.
4. Solicitar a la Administración para que coordine con el señor Mosquera Vargas, la fecha de inicio de su nombramiento.”

Finalmente, se notifica por parte de esa Unidad de Talento Humano a la Contraloría General de la República, la elección y nombramiento del Sr. Allan Mosquera Vargas, cédula 7-0115-0291, a partir del 17 de mayo del 2021.

Al verificar que se cuenta con la respuesta positiva por parte de la Contraloría General de la República, se acusa de recibido el nombramiento del señor Allan Mosquera Vargas, Licenciado en Contaduría Pública, en el puesto de Auditor Interno por tiempo indefinido del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica; en virtud de lo anterior, se da por cumplido y atendido el trámite del Concurso Público Jefatura de Auditoría N°004-2020.

6. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.

La Ley General de Control Interno prescribe en su artículo 17 realizar como mínimo una autoevaluación anual del Sistema de Control Interno Institucional y, de esta manera, detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.

Por tanto, el objetivo general de la autoevaluación realizada en el periodo 2020 fue fortalecer y mejorar la calidad del Sistema de Control Interno Institucional y, por ende, el cumplimiento de sus objetivos de protección al



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

patrimonio, eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento del marco legal.

En virtud de lo expuesto, se detalla la metodología de aplicación del proceso de Autoevaluación y Evaluación de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos para el periodo 2020.

Autoevaluación del Sistema de Control Interno.

- Se evaluaron los componentes del Control Interno por medio de 38 supuestos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Componentes evaluados en el proceso de SCI

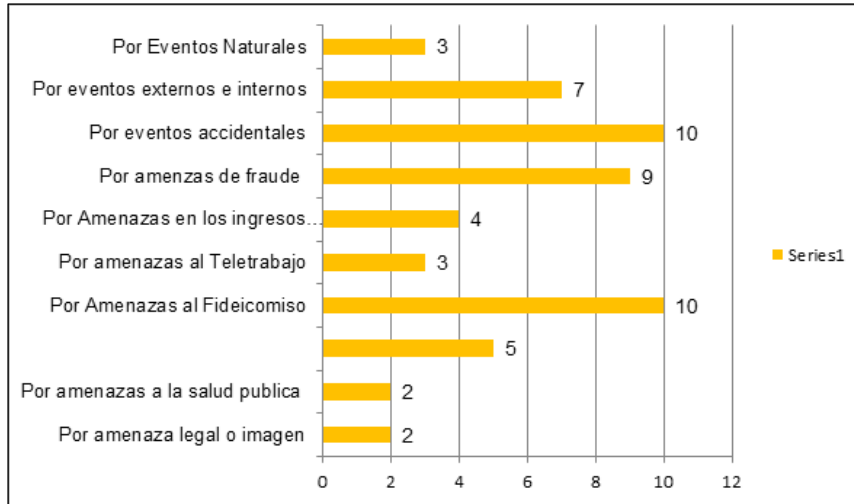
Componente	Cantidad
Ambiente de Control	8
Administración de Riesgos	6
Deberes y responsabilidades sobre Actividades de Control	11
Deberes y responsabilidades sobre Sistemas de Información y Comunicación	10
Evaluación	3
Total	38

Evaluación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.

- Se evaluaron los riesgos distribuidos en 10 amenazas, de las cuales se sacaron 55 supuestos distribuidos de la siguiente manera:

INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Gráfico N° 1. Distribución de riesgos por amenaza



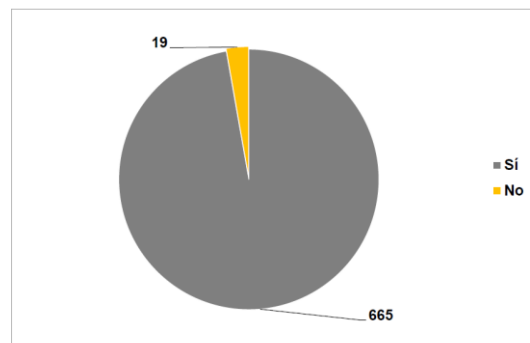
Se plasmó esta cantidad de riesgos con el objetivo de que, posterior a los resultados, se pueda identificar en cuales riesgos la Administración debe asumir un compromiso y por medio de una medida de mitigación pueda tenerlos controlados. Referente a los riesgos cuyo nivel fue alto o medio, cada Unidad genero un plan de acción con actividades que en plazo a un año puedan tener el riesgo controlado o hasta baje de categoría.

Resultados del proceso

Autoevaluación del Sistema de Control Interno

A continuación, un resumen de los resultados nivel general

Gráfico N°2. Resumen de resultados general



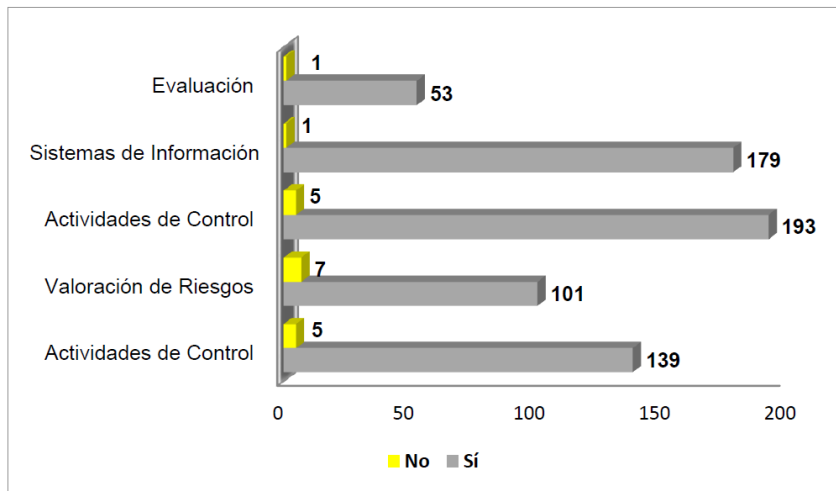


INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Estos datos reflejan que, a nivel organizacional, el Control Interno está muy bien posicionado dentro de la organización.

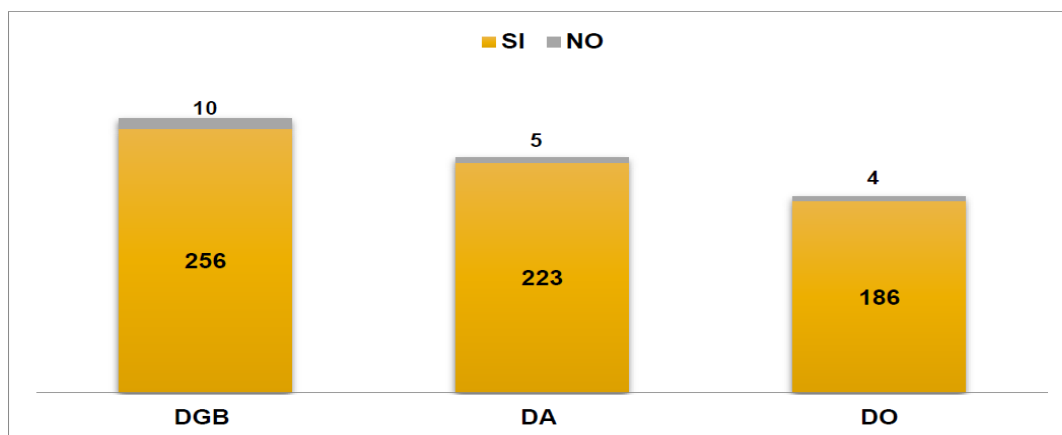
Aunado a lo anterior, se presentan los resultados obtenidos para cada componente evaluado.

Gráfico N°3. Total de resultados por componente



De acuerdo con lo mostrado en el gráfico N°3, para cada componente se tuvo en mayoría la respuesta SI, lo que permite determinar que el Control Interno está bien posicionado, y que se mantiene cumpliendo con todos los elementos que lo rigen.

Gráfico N°4. Resultados de cada componente por Dirección





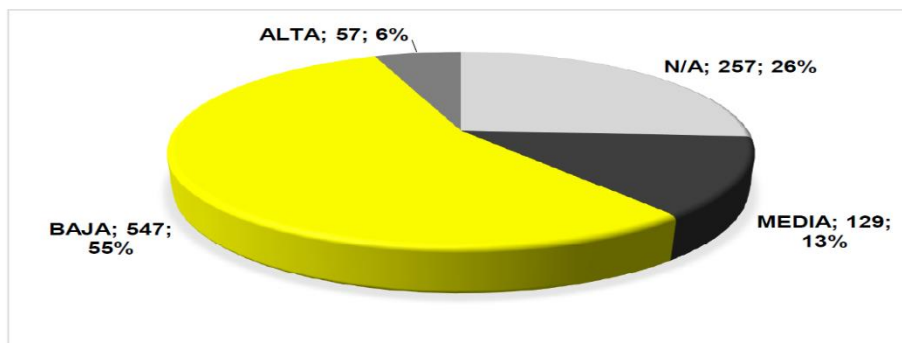
INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

De acuerdo con lo que refleja el grafico anterior, en todas las direcciones del Cuerpo de Bomberos se aplican los componentes del Control Interno, siendo en cada una un porcentaje muy bajo los que no.

Evaluación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos.

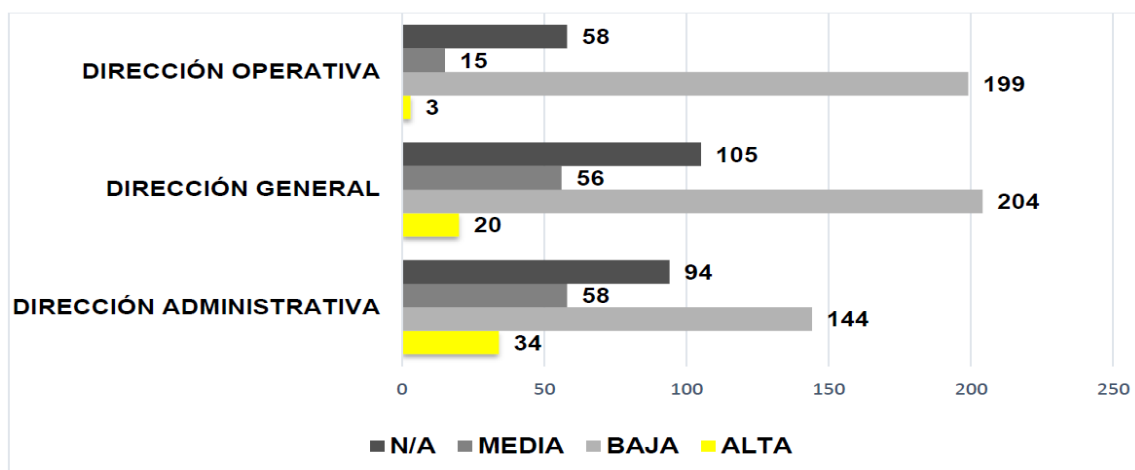
Se presenta un resumen de los resultados obtenidos producto de la evaluación de riesgos realizada.

Gráfico N°5. Cantidad general de riesgos según su nivel



Según se muestra en el grafico N°5, se puede visualizar que la Organización tiene en un 55% sus riesgos en nivel bajo, lo que representa un escenario positivo.

Gráfico N°6. Cantidad general de riesgos según su nivel





INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Tal como se aprecia en el gráfico anterior, los riesgos bajos están distribuidos en todas las Direcciones y son también el porcentaje más alto en cada una de estas.

Por otro lado y aunado a lo anterior, los riesgos con categoría N/A ocupan también un porcentaje significativo dentro de estas.

Tabla N° 2. Niveles de los riesgos por Amenazas

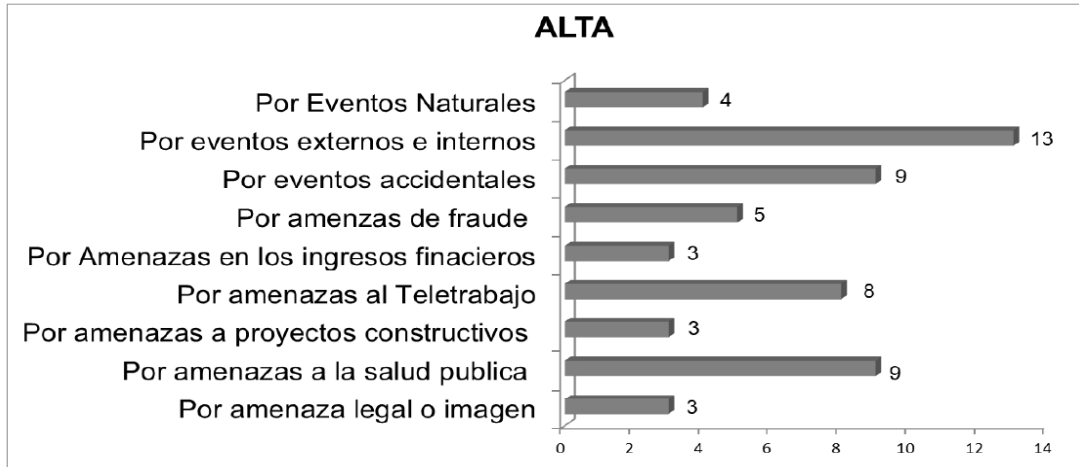
Amenazas	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A	Total
Por amenaza legal o imagen	3	10	19	4	36
Por amenazas a la salud pública	9	9	18		36
Por amenazas a proyectos constructivos	3	8	28	51	90
Por Amenazas al Fideicomiso		5	50	125	180
Por amenazas al Teletrabajo	8	6	33	7	54
Por Amenazas en los ingresos financieros	3	5	35	29	72
Por amenazas de fraude	5	22	108	27	162
Por eventos accidentales	9	31	129	11	180
Por eventos externos e internos	13	28	84	1	126
Por Eventos Naturales	4	5	43	2	54
Total general	57	129	547	257	990

De acuerdo a lo expuesto, en la tabla N°2, las amenazas con mayor selección son las del Fideicomiso, Fraude y eventos accidentales.

Analizado desde otra perspectiva, son además las amenazas con mayor cantidad de riesgos dentro de cada una.

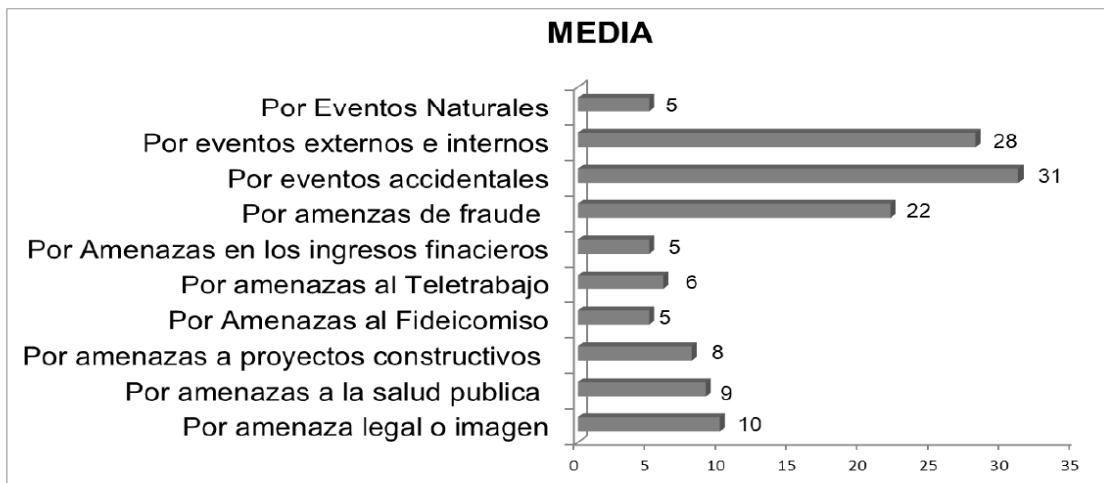
Además, estas tienen dentro de la amenaza el nivel de riesgo bajo con mayor selección.

Gráfico N°7. Cantidad de Riesgos con nivel Alto según Amenazas



De acuerdo a lo que refleja el gráfico anterior, las amenazas con mayor cantidad de riesgos en nivel alto son las que pueden ocurrir por eventos externos e internos con 13 opciones, seguidamente, están por amenazas a la salud pública y por eventos accidentales con 9 cada una.

Gráfico N°8. Cantidad de riesgos con nivel medio según Amenaza



De acuerdo al gráfico N°8, la amenaza por eventos accidentales es la que tiene más selecciones con 31, seguido de la amenaza por eventos externos e internos con 28 y, posterior, con 22 por amenazas al fraude.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Esto es relevante en tanto refleja que, a nivel de gestión la institución, no son todas las amenazas que se encuentran con muchas selecciones, sino que son una minoría.

Esto también representa una pauta para la organización, por lo que por medio de los planes de acción se les mitigará.

En virtud de lo anterior, se determina que el Cuerpo de Bomberos ha venido cumpliendo con lo establecido en la normativa regulatoria del tema de control interno, por lo que se considera necesaria la implementación de este tipo de metodologías de control, que aseguran el cumplimiento de la normativa vinculante en pro de la mejora continuación de los procesos de operación de la Institución, así como el fortalecimiento de la transparencia.

7. Acciones emprendidas del sistema de control interno.

En cumplimiento a la Ley General de Control Interno No.8292, y con el propósito de alcanzar los mejores resultados, con calidad, eficiencia y eficacia, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, a través de la Comisión de Control Interno, facultada para tal fin, gestionó en el periodo 2020 una serie de actividades orientadas a la ejecución de las medidas de control con base en la Ley.

Lo anterior, apoyado desde el seno del Consejo Directivo, presidido por mi persona, durante el periodo de ejecución de lo señalado.

Dentro de las principales actividades ejecutadas, se encuentran:

- Seguimiento al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).
- Seguimiento a la Autoevaluación del Sistema de Control Interno mediante las actividades establecidas, en el mismo sistema.
- Fortalecimiento del Sistema de Control Interno por medio del seguimiento del plan de mejoras, entendido como el conjunto de actividades planteadas y definidas por cada Titular Subordinado para mejorar sus mecanismos de control a raíz de los hallazgos en el proceso de autoevaluación.



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

- Identificación y tratamiento los riesgos relacionados con las distintas actividades que realiza la institución en sus distintos ámbitos de acción, de modo que sirva de complemento a la consolidación del Sistema de Control Interno.

8. Administración de los recursos financieros:

Estados Financieros

Los Estados Financieros del Benemérito Cuerpo de Bomberos son elaborados de manera mensual por la Unidad de Servicios Financieros con apoyo del resto de las unidades administrativas y operativas, a su vez, son elevados al Consejo Directivo de manera trimestral.

Adicionalmente, los Estados Financieros anuales son auditados por una firma externa a la Institución, por lo cual cabe mencionar que todos los estados financieros del periodo 2020 obtuvieron una opinión limpia por parte de los auditores externos de la firma KPMG.

En los siguientes apartados se muestra las cifras contables de mayor relevancia:

	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (en millones de colones)				
	abr-21	mar-21	dic-20	sep-20	jun-20
ACTIVO	114,011	112,639	111,318	108,892	107,071
PASIVO	3,692	3,411	4,480	6,502	5,664
PATRIMONIO	110,319	109,228	106,838	102,390	101,407

Desde el inicio de mi gestión, los activos de la institución se han incrementado un 6%, especialmente por la adquisición de activos fijos. Por su lado, los pasivos disminuyeron un 35% y el patrimonio aumentó un 9%.

Presupuesto ordinario de ingresos y egresos para el ejercicio 2021

El Presupuesto para el ejercicio económico 2021 fue aprobado por el Consejo Directivo y elevado para aprobación a la Contraloría General de la República de Costa Rica, por un monto total de ₡46.712 millones, lo que significó realizar un ajuste importante de ₡1.047 millones, ya que



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

este ente aprobó de manera parcial dicho presupuesto. El mismo está formulado acorde a las disposiciones contenidas en las Directrices Generales de Política Presupuestaria, Empleo, Inversión y Endeudamiento vigentes y otras normas relacionadas con el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, así como su vinculación con la programación estratégica en el Plan Operativo Institucional.

Ingresos Presupuestados 2021

Los ingresos presupuestados para el ejercicio económico 2021 del Cuerpo de Bomberos ascienden a ₡46.712 millones y provienen esencialmente de los Ingresos Corrientes que representan un 89% (₡41.486) del total, compuestos en su mayoría por las Transferencias Corrientes y los Ingresos Tributarios.

Las Transferencias Corrientes recibidas por el Cuerpo de Bomberos corresponden al 4% del total de las primas de todos los seguros que se venden en el país. En razón de lo anterior, mediante oficio PLPRE-00055-2020 el Instituto Nacional de Seguros estima que se transferirá al Cuerpo de Bomberos ₡23.071 millones y por las otras aseguradoras ₡8.615 millones.

En lo que respecta a los Ingresos Tributarios, segundo en importancia, corresponden al 1,75% de la facturación mensual por consumo de electricidad que pague cada abonado o consumidor directo de energía eléctrica y se estima para el periodo 2021 ₡7.683 millones de colones.

Cabe indicar que los ingresos totales presupuestados para el 2021 presentan una disminución del 11% con respecto a los ingresos presupuestados para el año anterior, considerando una lenta reactivación en la economía producto del COVID-19.

Egresos presupuestados 2021

Considerando la solicitud de flexibilización aprobada que se presentó ante la Comisión Nacional de Prevención de Riesgo y Atención de Emergencias, el límite de crecimiento en gasto corriente para el periodo 2021 se estableció en ₡33.814 millones (Treinta y tres mil ochocientos catorce millones).



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Con respecto a la distribución del monto total del presupuesto 2021, la cuenta de Remuneraciones representa el 49% del total del presupuesto con un monto asignado de ₡22.799 millones.

El restante 51% de los recursos entre las otras partidas presupuestarias, se destaca la participación de las partidas de Servicios (15%), Bienes Duraderos (12%), Transferencias de Capital (11%), Materiales y Suministros (6%) con lo que se cubre gastos operativos de la institución, condición que no presenta cambios significativos respecto a los montos presupuestados en periodos anteriores.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Presupuesto Aprobado 2021

Concepto	Presupuesto Aprobado
Ingresos	
Impuesto al consumo eléctrico Ley 8992	7 682 907 730
Servicios de formación y capacitación	116 090 000
Convenio de Cuerpo de Bomberos – CETAC	1 323 462 960
Servicios de visado	436 000 000
Servicios técnicos de Ingeniería	79 000 000
Servicios TI Radiocomunicaciones	16 190 000
Recuperación de impuestos	145 915 560
Transferencias corrientes del INS Ley 8228	23 071 165 000
Transferencias Corrientes instituciones públicas	-
Transferencias corrientes otras aseguradoras Ley 8228	8 615 325 508
Recuperación préstamo concedido a empleados	1 066 051 331
Superávit Libre	4 160 395 510
Total de Ingresos	46 712 503 599

Concepto	Presupuesto Aprobado
Egresos	
0. Remuneraciones	22 293 164 996
1. Servicios	7 929 731 129
2. Materiales y Suministros	2 918 168 471
4. Activos Financieros	1 089 321 210
5. Bienes Duraderos	5 687 513 329
6. Transferencias corrientes	780 564 091
7. Transferencias de capital	4 966 458 000
9. Cuentas Especiales	1 047 582 373
Total de Egresos	46 712 503 599

Fuente: Gestión de Recursos Económicos



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

Comportamiento de los ingresos y egresos en el ejercicio 2021

Al cierre del mes de mayo del año 2021, se observa que la ejecución de los ingresos experimenta una recuperación con respecto al movimiento presentado el periodo anterior debido a la pandemia por la COVID-19 y los porcentajes de ejecución se mantienen dentro de los promedios reflejados en los periodos anteriores.

A pesar de las restricciones aplicadas (Regla Fiscal), la institución continúa realizando los esfuerzos necesarios para brindar continuidad a la operativa y brindar los servicios sin desmejorar la calidad.

INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INGRESOS / EGRESOS
2020 – 2021
(en millones de colones)

INGRESOS	may-21		
	Presupuesto Definitivo	Ingresos Ejecutados	% Ejecución
INGRESOS CORRIENTES	41,486	18,304	44%
INGRESOS DE CAPITAL	1,066	396	37%
INGRESO CORRIENTE	42,552	18,700	44%
EGRESOS	Presupuesto Definitivo	Ingresos Ejecutados	% Ejecución
REMUNERACIONES	22,799	8,743	38%
SERVICIOS	7,160	1,638	23%
MATERIALES Y SUMINISTROS	3,026	1,104	36%
ACTIVOS FINANCIEROS	1,089	427	39%
BIENES DURADEROS	5,795	813	14%
TRASNFERENCIAS CORRIENTES	829	329	40%
TRASNFERENCIAS DE CAPITAL	4,966	2,143	43%
CUENTAS ESPECIALES	1,048	-	0%
TOTAL	46,713	15,198	33%



INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

9. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.

Gestión para que el Cuerpo de Bomberos este fuera de la Autoridad Presupuestaria

Desde el seno del Consejo Directivo, se ha apoyado la gestión ante la Asamblea Legislativa del impulso de una ley para estar fuera de la Autoridad Presupuestaria al igual que el INS, del cual es un órgano desconcentrado, que le permita al Cuerpo de Bomberos mayor agilidad en el uso de sus recursos, por lo que se insta a la institución a darle continuidad al proceso.

Gestión para que Cuerpo de Bomberos no se vea afecto a la Regla Fiscal

La Ley 9635 cuenta con elementos esenciales en el control del gasto, a nivel general, tales como los controles en salarios en el sector público, y es totalmente necesario que el Cuerpo de Bomberos este incluido en esta parte de la normativa la cual es esencial para un mejor manejo de recursos, sin embargo, el capítulo de la Regla Fiscal, si genera una distorsión en el enfoque y objetivos de la organización.

Desde la Presidencia del Consejo Directivo, se ha apoyado activamente a la Administración para que continúe con las gestiones en el sentido de que el Cuerpo de Bomberos sea excluido de la Autoridad presupuestaria, por lo que se insta a la institución a continuar con los trámites correspondientes.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

Tanto la Presidencia Ejecutiva del INS, como el Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos y la Dirección General de dicho ente, han promovido la atención oportuna de todas las comunicaciones con la Contraloría General de la República.

Para el periodo 2020 y el primer semestre del periodo 2021, no se contó con recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.

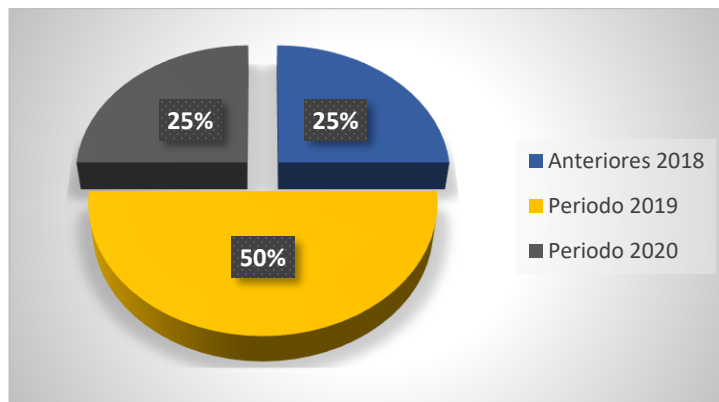
Cabe destacar que, en años anteriores, cuando el Benemérito Cuerpo de Bomberos ha sido objeto de recomendaciones por parte de este ente contralor, se ha posicionado en el IDR (Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones) dentro de los mejores lugares.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones emitidas por órganos de control externo.

En los siguientes cuadros se muestra un resumen general sobre la atención de las recomendaciones brindadas por la auditoría externa, con corte al mes de abril del periodo 2021.

1.1. Auditoría Externa Financiera

PERIODO	INICIO DEL PERIODO	ATENDIDAS PERIODO	EN PROCESO DE ATENCIÓN
Anteriores 2018	7	5	2
Periodo 2019	11	7	4
Periodo 2020	2	0	2
Total	20	12	8

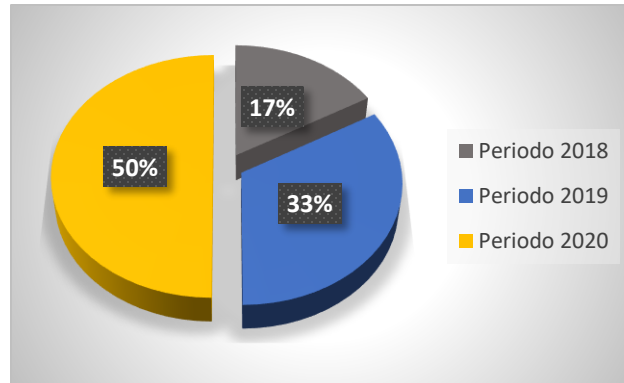


Con respecto a la Auditoría Externa Financiera, se obtuvo una opinión limpia.

1.2. Auditoría Externa de Liquidación Presupuestaria

PERIODO	INICIO DEL PERIODO	ATENDIDAS PERIODO	EN PROCESO DE ATENCIÓN
Anteriores 2018	1	0	1
Periodo 2019	5	3	2
Periodo 2020	3	0	3
Total	9	3	6

INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS



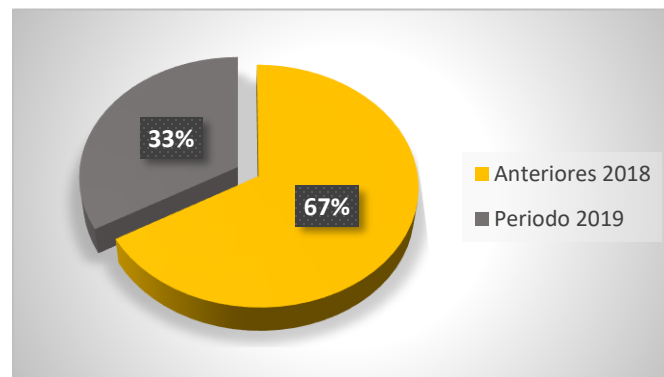
1.3. Auditoría Externa de Gestión de Riesgo de Fraude

PERIODO	INICIO DEL PERIODO	ATENDIDAS PERIODO	EN PROCESO DE ATENCIÓN
Periodo 2019	8	0	8
Total	8	0	8

El proceso de la Auditoria de Fraude está por finalizar a finales de junio.

1.4. Auditoría Externa de Tecnologías en Sistemas de Información

PERIODO	INICIO DEL PERIODO	ATENDIDAS PERIODO	EN PROCESO DE ATENCIÓN
Anteriores 2018	25	17	8
Periodo 2019	4	0	4
Total	29	17	12





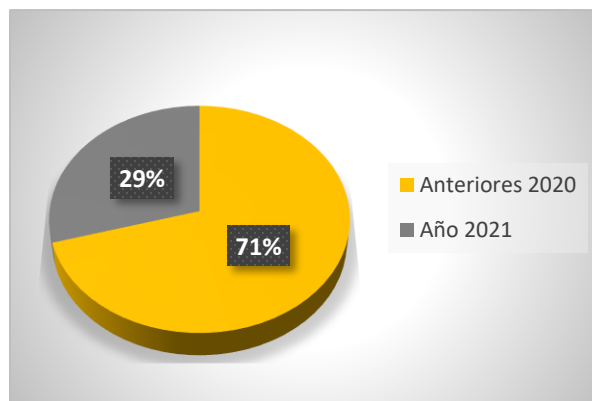
12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

Durante el período que abarca este informe, se ha solicitado a la Dirección General de dicha Institución, atender de manera prioritaria las recomendaciones y observaciones de la Auditoría Interna.

El Consejo Directivo considera de la mayor relevancia el nuevo rol que tienen las auditorías internas en las organizaciones como parte de la cadena de valor, al fungir como órgano asesor del más alto nivel que permita anticipar situaciones de riesgo que pueden afectar la gestión de la entidad. La Auditoría Interna constituye un importante eje en el gobierno corporativo de las diferentes subsidiarias del Grupo INS.

Por ello, se cuenta con un Comité Interno de Auditoría dentro del Cuerpo de Bomberos, el cual trabaja alineado de manera paralela con el Comité de Auditoría Corporativo y el Consejo Directivo, en pro de una relación bidireccional entre la Organización y la ciudadanía, a través de la implementación de mecanismos que potencien la transparencia en la administración.

Año	Recomendaciones	Atendidas	En plazo
Periodo 2020	37	13	24
Periodo 2021	11	1	10
Total	48	14	34*





INFORME DE FIN DE GESTIÓN
RÓGER ARIAS AGÜERO
PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO DE BOMBEROS

13. Informe del inventario de activos:

No tuve posesión de activos bajo mi responsabilidad como Presidente del Consejo Directivo de Bomberos.