



En 1924 grandes visionarios costarricenses crearon lo que se llamó el Banco Nacional de Seguros...

...hoy, el Instituto Nacional de Seguros es la empresa financiera más sólida de Centroamérica y con gran sentido social al contribuir con programas ambientales en todas sus Sedes.



MEMORIA 2012





## Contenido

4 .....	Presentación
5 .....	Nuestro equipo
15 .....	Un cliente satisfecho es un cliente fiel
19 .....	Tecnología: aliada de nuestro negocio
22 .....	Seguros para todos
24 .....	Servicios de salud
28 .....	Creemos en el valor de la prevención
31 .....	Legislación
33 .....	Reaseguros
36 .....	Una administración efectiva del negocio
39 .....	Responsabilidad Social
42 .....	Grupo Financiero INS
45 .....	Fortaleza financiera
57 .....	Proyectos y actividades estratégicas



## 2012 : resultados exitosos

De acuerdo con datos de la Sugese, cerramos el 2012 con una participación en el mercado, superior al 92%; lo que no significa que haya disminuido nuestra cartera de clientes, sino más bien que se ha ampliado de manera muy positiva el mercado de seguros.

Si comparamos el 2011 con el año 2012, vemos con satisfacción como se incrementan rubros significativos como activos, patrimonio, ingresos por prima, utilidades e ingresos per capita, lo que habla por sí mismo de la fortaleza financiera de nuestra empresa.

Además y de manera paralela al negocio de los seguros, continuamos administrando los servicios de salud a cargo de los regímenes de Riesgos del Trabajo y Obligatorio Automotor y para finales del 2013 contaremos con el Hospital del Trauma, el cual será único a nivel regional.

También desarrollamos acciones en el campo de la responsabilidad social y a nivel interno continuamos fortaleciendo la cultura de servicio, en el entendido que cada cliente es valioso e importante para nuestra empresa.

Los resultados y el éxito logrado son fruto del trabajo en equipo, del compromiso de cada uno de nuestros colaboradores y sobre todo, de la confianza que nos dan nuestros clientes, la que nos hace crecer y ser más fuertes cada día.



## Nuestro equipo

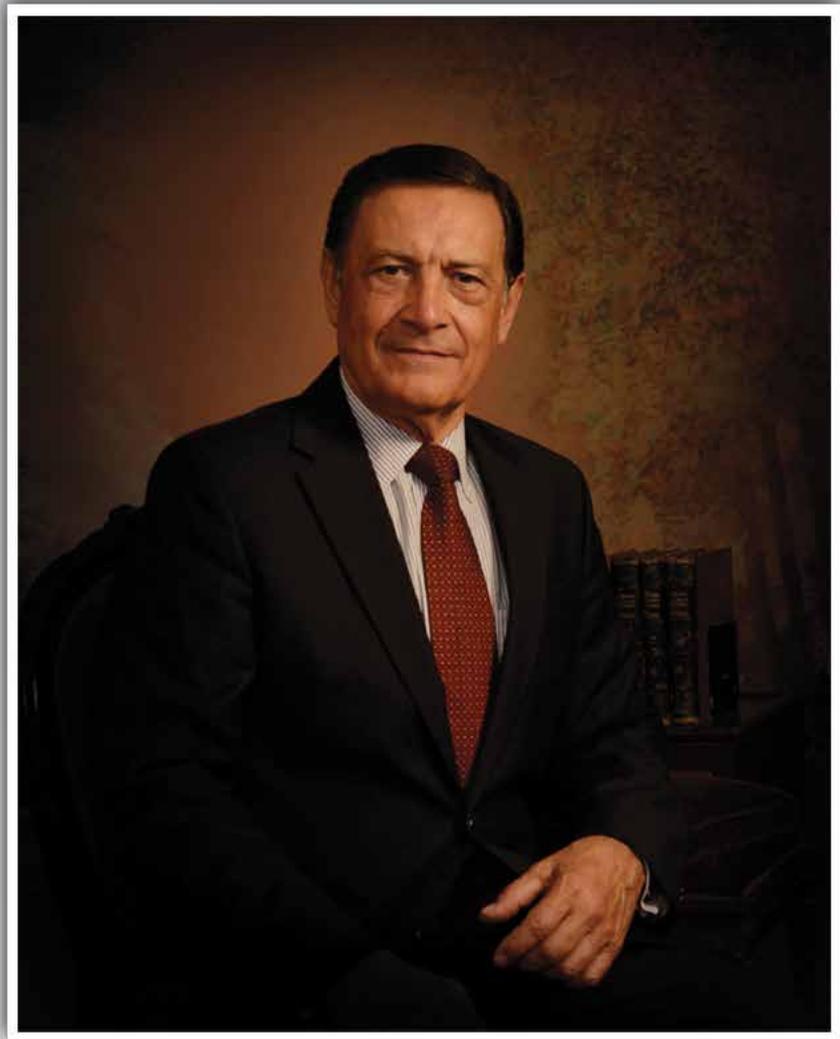
### Junta Directiva

Henry Ramírez Azofeifa  
Luis Alonso Gutiérrez Herrera  
Eugenia Chaves Hidalgo  
Guillermo Constenla Umaña  
Luis Casafont Flores  
Moisés Valitutti Chavarría  
Edgar Brenes André



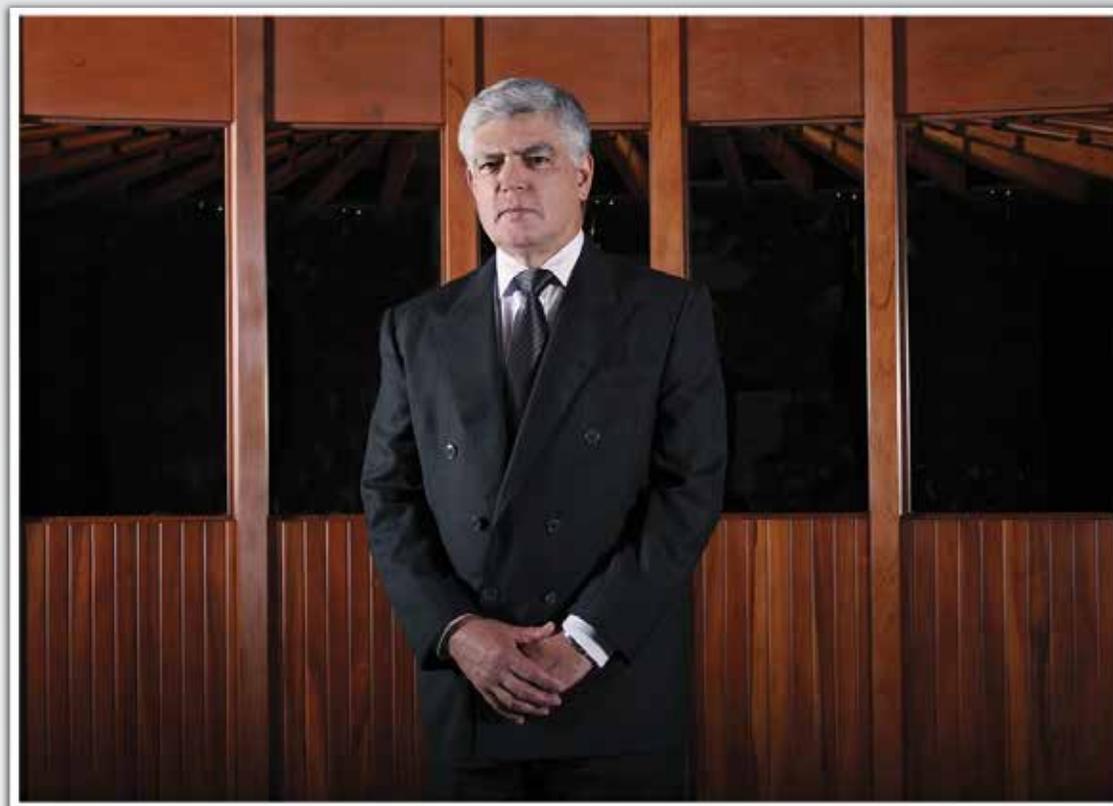
Presidente Ejecutivo

Guillermo Constenla Umaña



Gerente

Guillermo Vargas Roldán



# Subgerentes

Eduardo Zumbado Jiménez  
Francisco Soto Soto  
Andrés Viquez Lizano



# Auditoría

Leonel Fernández Ch., Auditor  
María del Pilar Castro Q., Subauditora



## **Administración Superior**

### **Gerencia**

María Antonieta Solís Mata, Subgerente  
Mercadeo y Ventas

### **Departamento de Inversiones y Tesorería**

Eillen López Elizondo, Jefe

### **Gerencia**

Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutivo  
Gerardo Vargas Vargas, Asistente Ejecutivo  
Adriana Zamora Sanabria, Coordinador Asesor

### **Proyecto Alfa**

Efraín Marchena López, Director

## **Auditoría**

### **Unidad Técnica**

Damaris Díaz Aguilar, Subjefe

### **Auditoría de Sistemas Informática**

Alberto Ayón Chang, Jefe  
Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe  
Ricardo Arce Sandí, Subjefe

### **Auditoría Financiero Contable**

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

### **Auditoría Estudios Especiales**

Sergio Conejo Díaz, Jefe

## **Secretaría de Actas**

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas  
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

### **Subdirección Planificación**

Rocío Ramírez Quinteros, Jefe

### **Departamento de Normas y Estudios Administrativos**

Lizbeth Muñoz Castro, Jefe  
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

### **Departamento de Planes y Proyectos**

Adriana Elizondo León, Jefe

### **Departamento Presupuesto**

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

### **Departamento de Comunicaciones**

Ileana Castro Fatjó, Jefe

### **Departamento de Proveduría**

Francisco Cordero Fallas, Jefe  
Carmen Lidia González Ramírez, Subjefe

### **Subdirección de Riesgos**

Rodrigo Arce Alvarado, Coordinador  
Vivian Fernández Lacayo, Coodinadora

### **Dirección Jurídica**

Nancy Arias Mora, Jefe  
Rocío Quirós Cordero, Subjefe

**Contraloría de Servicios**

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

**Defensoría del Cliente**

Jenny Angulo Molina, Coordinadora

**Subdirección de Actuarial**

Rodrigo Arias López, Jefe  
Carlos Sánchez Arias, Coordinador

**Dirección de Informática**

Álvaro Padilla Jiménez, Jefe  
Guillermo Artavia Díaz, Subjefe  
Norma Isabel Ortega Sánchez, Coordinadora

**Departamento Control de Gestión de TI**

Jackeline Vega Naranjo, Jefe

**Departamento Administración Sistemas**

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

**Departamento de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Información**

María Eugenia Céspedes Segura, Jefe

**Departamento Gestión Servicios Tecnológicos y Telecomunicaciones**

Alexandra Chinchilla Araya, Jefe

**Oficialía de Cumplimiento**

Martín Rojas Villalta, Oficial de Cumplimiento

**Investigaciones**

Federico Sánchez Selva, Jefe  
Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

**Dirección Reaseguros**

Nelson Mata Morales, Jefe  
Eduardo Castro Páez, Subjefe

**Subdirección de Servicios Generales**

Jorge Navarro Cerdas, Jefe

**Centro de Serv. Administrativos**

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe

**Departamento de Ingeniería y Mantenimiento**

Mónica Martínez Gould, Subjefe

**Departamento Capital Humano**

Irene Castro Hernández, Jefe

**Departamento Desarrollo Humano**

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

**Subdirección Finanzas**

Oscar Roldán Santamaría, Jefe

**Departamento Contabilidad**

Alejandra Salazar Díaz, Jefe  
Josúe Abarca Arce, Subjefe

**Departamento Cobros**

Gladys Barboza Arrieta, Jefe  
Geovanna Obando Rojas, Subjefe

**Dirección de Cliente Corporativo**

Sirelda Blanco Rojas, Jefe  
Juan José Sánchez Corrales, Subjefe

**Subdirección de Mercadeo y Ventas**

Leopoldo Peña Cubillo, Jefe

**Departamento Administración y Fiscalización de Intermediarios**

Róger Arias Agüero, Jefe

**Departamento de Comercialización**

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe  
Dixiana Solano Vega, Subjefe

**Departamento de Investigación y Desarrollo**

Laura Castillo Calderón, Jefe

**Dirección de Operaciones**

Guiselle Hernández Campos, Jefe  
Víctor Soto Ortiz, Subjefe  
Grace Segura Molina, Subjefe  
Rainier Álvarez Murillo, Subjefe

**Centro Serv.Complementarios**

José Luis Laurito Fernández, Jefe  
Manuel Serrano Pérez, Subjefe

**Centro Servicios Técnicos Profesionales**

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe  
María Gabriela Valverde Chavarría, Subjefe

**Centro de Gestión de Seguros Personales**

Marlene Granados Gamboa, Jefe  
Alexandra Symes Salas, Subjefe

**Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles**

Ricardo León Jara, Jefe  
Doris Benavides Morales, Subjefe  
José Luis Trejos Arce, Subjefe

**Dirección de Operaciones (procesos)**

Silvia Pardo Chaverri, Jefe Proceso de Suscripciones  
Yorleny Madríz Juárez, Subjefe Proceso de Suscripciones  
Laura Montes Monge, Jefe Proceso Indemnizaciones  
Ronald Granados Lobo, Subjefe Proceso Indemnizaciones

**Sede Central**

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo  
Jessenia Araya Gutiérrez, Subdirector Ejecutivo

**Sede Alajuela**

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo  
Kattia Campos Murillo, Subdirector Ejecutivo

**Sede Cartago**

María Elena Villalobos Molina, Director Ejecutivo  
Jeannette Navarro Obando, Subdirector Ejecutivo

**Sede Ciudad Neilly**

Rosa Estrada Zeledón, Director Ejecutivo  
Jason Baltodano Beita, Subdirector Ejecutivo

**Sede Ciudad Quesada**

Martín Jiménez Quirós, Director Ejecutivo  
Marvin Rodríguez Chaves, Subdirector Ejecutivo

**Sede Curridabat**

Grettel Mora Díaz, Director Ejecutivo  
Juan Diego Araya Calvo, Subdirector Ejecutivo

**Sede Desamparados**

Ingrid Quirós Araya, Director Ejecutivo  
Ana Marcela Quesada Rodríguez, Subdirector Ejecutivo

**Sede Guadalupe**

Surizadai Serrano Rodríguez, Director Ejecutivo  
Marlene Alfaro Ortíz, Subdirector Ejecutivo

**Sede Guápiles**

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo  
Jonathan Calderón Castro, Subdirector Ejecutivo

**Sede Heredia**

Elizabeth Gutiérrez Torres, Director Ejecutivo  
Lidia González Montero, Subdirector Ejecutivo

**Sede La Merced**

Manrique Saborío Dorado, Director Ejecutivo  
Elaine Chaves Miranda, Subdirector Ejecutivo

**Sede Liberia**

Nuria Quirós Rojas, Director Ejecutivo  
Javier Gallegos Páez, Subdirector Ejecutivo

**Sede Limón**

Mabel Muñoz Baeza, Director Ejecutivo  
Xinia Sánchez Aguilar, Subdirector Ejecutivo

**Sede Nicoya**

Xinia Aguilar Casares, Director Ejecutivo

**Sede Pavas**

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo  
Karla Huevo Zúñiga, Subdirector Ejecutivo

**Sede Pérez Zeledón**

Marco Pérez Porras, Director Ejecutivo  
Soraya Fallas Ureña, Subdirector Ejecutivo

**Sede Puntarenas**

Edith Campos Morales, Director Ejecutivo  
Jairo Jiménez Jiménez, Subdirector Ejecutivo

**Sede San Pedro**

Ilse Cárdenas Rojas, Director Ejecutivo  
Johnny Zeledón Castro, Subdirector Ejecutivo

**Sede San Ramón**

Laura Barillas Acosta, Director Ejecutivo  
Belardo Méndez Jiménez, Subdirector Ejecutivo

**Sede Tibás**

José Antonio Cooper Hernández, Director Ejecutivo  
Raquel Cascante Ardón, Subdirector Ejecutivo

**Sede Turrialba**

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

**Dirección Seguros Solidarios**

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe  
Patricia Mora Quirós, Subjefe

**Departamento de Gestión Empresarial  
Salud Ocupacional**

Cecilia Montero Acuña, Jefe

**Subdirección INS Salud**

Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

**Departamento de Servicios Administrativos**

Lizbeth Brenes Prado, Jefe  
Javier Aguilar Obando, Subjefe

**Departamento de Servicios de Operación**

Rogelio Valverde Venegas, Jefe  
Jeanina Aguilar Olivares, Subjefe

**Departamento de Servicios Regionales**

Alfredo Conejo Abarca, Jefe Departamento  
Carmen Rodríguez Campos, Jefe

**Departamento de Servicios de Salud**

Ronny Arias Blanco, Jefe Departamento Médico  
Wilberth Torres Bacca, Subjefe Departamento Médico



Un árbol diariamente absorbe la contaminación generada por 100 carros.

En el INS apoyamos campañas de reforestación en diversas partes de nuestro país.



## Un cliente satisfecho es un cliente fiel

### • **Más y mejores servicios**

Un cliente satisfecho con la calidad del servicio y con la variedad de productos, es un cliente fiel y la mejor propaganda para un negocio. Por eso, durante el año 2012 continuamos fortalecimiento y dando seguimiento al tema de la cultura institucional, lo cual ha sido un aspecto de gran importancia durante los últimos años.

Como parte de este proceso, realizamos la fusión de las direcciones técnicas de productos con los procesos Técnico- Operativos; lo que favoreció el fortalecimiento y la consolidación de la Dirección de Operaciones y el desarrollo e implementación de estrategias de servicio dirigidas a los diferentes segmentos que conforman nuestra cartera de clientes.

Dentro de las acciones emanadas de esta fusión destaca la emisión de 3904 propuestas de aseguramiento para Clientes Corporativos y el diseño de 13 productos "empaquetados" tanto para dicho segmento, como para sectores socioeconómicos importantes de nuestro país.

Implementamos el procedimiento para mantener un contacto más directo con los casi 4000 clientes cuyo agente de seguros es el propio INS (agente 034), con el propósito de comunicarles vencimientos, promover renovaciones y mejoras en los productos contratados. Además, se implementó la modalidad de envío de mensajes SMS (celular), con información comercial, utilizando una propuesta de contenido enfocada a la fidelización de este segmento.

### • **Valoramos la opinión de nuestros clientes**

La opinión de nuestros clientes es sumamente valiosa para nosotros, por eso desde finales del 2010 creamos una Defensoría del Cliente con el objetivo de proteger sus intereses y ofrecerles una vía para tramitar sus consultas, disconformidades sobre algún producto o indemnización.

Durante el 2012 la Defensoría del Cliente recibió 2.994 solicitudes, el 45% de ellas correspondieron a consultas, gestiones, felicitaciones y sugerencias y el restante 55% a inconformidades.

Concluimos con la instalación de las Estaciones de Opinión, de manera que actualmente contamos con 49 de éstas, ubicadas en todas las Sedes, Centros Médicos Regionales, Complejo INS Salud y Hospital la Católica.

## • **Clientes Corporativos**

Por su alto volumen de transacciones o diversidad de seguros y servicios contratados, los clientes corporativos requieren un servicio personalizado, que les brindamos por medio de la Dirección del Cliente Corporativo.

Logramos la renovación del 99% del total de pólizas para la cartera privada de clientes corporativos.

Este alto nivel de retención de negocios se logró mediante la atención personalizada a los clientes por parte de los Ejecutivos de Cuenta, la generación de cotizaciones competitivas, así como la coordinación efectiva con corredores y otros intermediarios de seguros.

Además se emitieron 142.764 nuevos negocios de clientes corporativos, generando un monto de primas de ¢6.926.081.084, lo cual representa un 39% de las primas por negocio nuevo emitido durante el año 2012.

Al finalizar el año 2012, se cuenta con 145 negocios colocados a nivel de centro y sur américa, por un monto de primas de \$1.737.720,47 anuales. De ellos, 99 negocios corresponden a clientes corporativos y generaron primas por \$1.223.663,20 anuales, lo cual constituye un 70% de los ingresos que se perciben por negocios regionales. El impulso brindado a esta actividad permitió la colocación de 34 negocios durante el año 2012, lo que implica un crecimiento de 52,3% en relación con el año anterior.

Adicionalmente, esta Dirección asumió la comercialización y seguimiento técnico del Seguro Colectivo INS-Auto Alianza, captando cuatro grandes empresas (Purdy Motors S.A., NASA, Autos Xiri y FACO), para un total de 1480 unidades aseguradas, cuyo equivalente en primas fue de ¢258.539.692.00.

## • **Servicios en línea**

Durante este año pusimos a disposición nuevos servicios en línea y mejoramos los que ya existían. A manera de ejemplo, citamos los siguientes:

Servicios para asegurados de Riesgos del Trabajo. Los patronos o clientes del seguro de Riesgos del Trabajo, pueden cargar las planillas a través de nuestro sitio web de forma automática, lo que agiliza el proceso y elimina el uso de papel.

También habilitamos una aplicación para que los patronos puedan consultar los casos de Riesgos del Trabajo presentados por sus colaboradores. Esto beneficia a los patronos porque pueden llevar control de los casos presentados, adicionalmente, no se requiere que los clientes soliciten la información al INS, haciendo un uso racional del recurso humano.

Además en caso de un accidente laboral, el patrono puede presentar el aviso por medio de nuestra página web, sin tener que desplazarse hasta las oficinas del INS, y agilizando con esto la atención de la persona lesionada.

## • **Pagos por medio de los convenios de conectividad**

Gracias a los convenios de conectividad suscritos entre el INS, el Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica, nuestros clientes pueden cancelar sus pólizas directamente desde los sitios web de las instituciones bancarias. Esto les facilita hacer los pagos y le ofrece mayor seguridad y control de sus transacciones.

También implementamos los pagos a través de SINPE, brindándoles facilidades tanto a los intermediarios como a los clientes.

## • **INS Móvil: el INS en sus manos**

Habilitamos el servicio denominado “INS Móvil”, por medio del cual nuestros clientes pueden desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet (teléfonos inteligentes o tabletas), obtener información sobre productos, consultar el monto a pagar por concepto de marchamo, información de contacto en caso de accidente de tránsito y emergencias en el hogar, información de Sedes y Puntos de Servicio del INS e información de contacto de los Intermediarios de Seguros por provincia.

Para esto, el cliente debe registrarse como usuario y contar con acceso al perfil de INS en Línea. Para hacer uso de este servicio se debe ingresar a la dirección [www.insmovil.com](http://www.insmovil.com).



Un monitor consume entre el 70 y 80% del total de energía de una computadora.

En el INS sustituimos todos los viejos monitores por pantallas planas de alta tecnología que contribuyen ahorrando energía y protegiendo la visión de los colaboradores.



## Tecnología: aliada de nuestro negocio

Las mejoras en tecnología no solo representan facilidades para nuestros clientes, sino un beneficio de gran valor para el INS y para nuestra imagen empresarial.

Dentro de estas mejoras en tecnología, destacan las implementadas en nuestro Sitio Web, en los servidores que sustentan muchos de nuestros servicios y procesos, en los servicios de telefonía y firma y huella digital.

- **Sitio Web: el mejor a nivel gubernamental**

Por quinto año consecutivo, nuestro Sitio Web ocupó un lugar de privilegio en la evaluación realizada por expertos del INCAE y el Gobierno Digital. Fue calificado como el mejor a nivel de gobierno.

Con esto, mantenemos el primer lugar de Sitios Web, en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios por empresas públicas por medios digitales en Costa Rica. Esto gracias al mejoramiento e incorporación de servicios digitales en el Sitio Web Institucional en pro de mejorar continuamente y brindar herramientas de última tecnología a los clientes.

- **Mejoras en tiempos de respuesta de procesadores informáticos**

Las mejoras en estos sistemas, generan mayor rendimiento del equipo, incrementándose la memoria y los procesadores activos de los servidores, beneficiando a los usuarios finales de los sistemas que residen en esta plataforma, al tener tiempos de respuesta menores en la ejecución de procesos en línea, de fondo, o bien en la navegación entre las diferentes pantallas y sus respectivas interfaces con los sistemas en otras plataformas.

- **Servicios de telefonía**

Implementamos la telefonía IP en las Sedes de Alajuela, Heredia, Curridabat, Liberia, Puntarenas, Tibás y Cartago, con el objetivo de reducir los costos de mantenimiento, esto se debe a que la telefonía IP utiliza la misma red de las computadoras de escritorio, facilitando la reorganización de los puestos de trabajo y el crecimiento.

- **Firma y Huella Digital en el sistema SIMA**

Implementamos la Huella Digital en la Sub Dirección de INS Salud, lo que significa un importante ahorro de papel, ya que minimiza el uso del expediente físico, gracias a que la documentación se almacena digitalmente.

Esto genera beneficios tales como ahorro de papel e impresiones, minimiza el riesgo de pérdida/robo de claves, agilización del proceso de atención y optimización del tiempo del profesional o especialista médico, al no tener que imprimir y firmar un documento físico.



Al reciclar una tonelada de papel se salvan 17 árboles en promedio.  
En nuestra empresa instauramos un sistema de reciclaje de papel e implementamos un sistema de comunicación electrónica.



## Seguros para todos

- **Un seguro para cada necesidad**

Este año incrementamos la cantidad de seguros registrados ante la Sugese, alcanzando a diciembre la cifra de 194 productos, misma que incluye productos de todas las líneas, tanto seguros personales, como generales y solidarios.

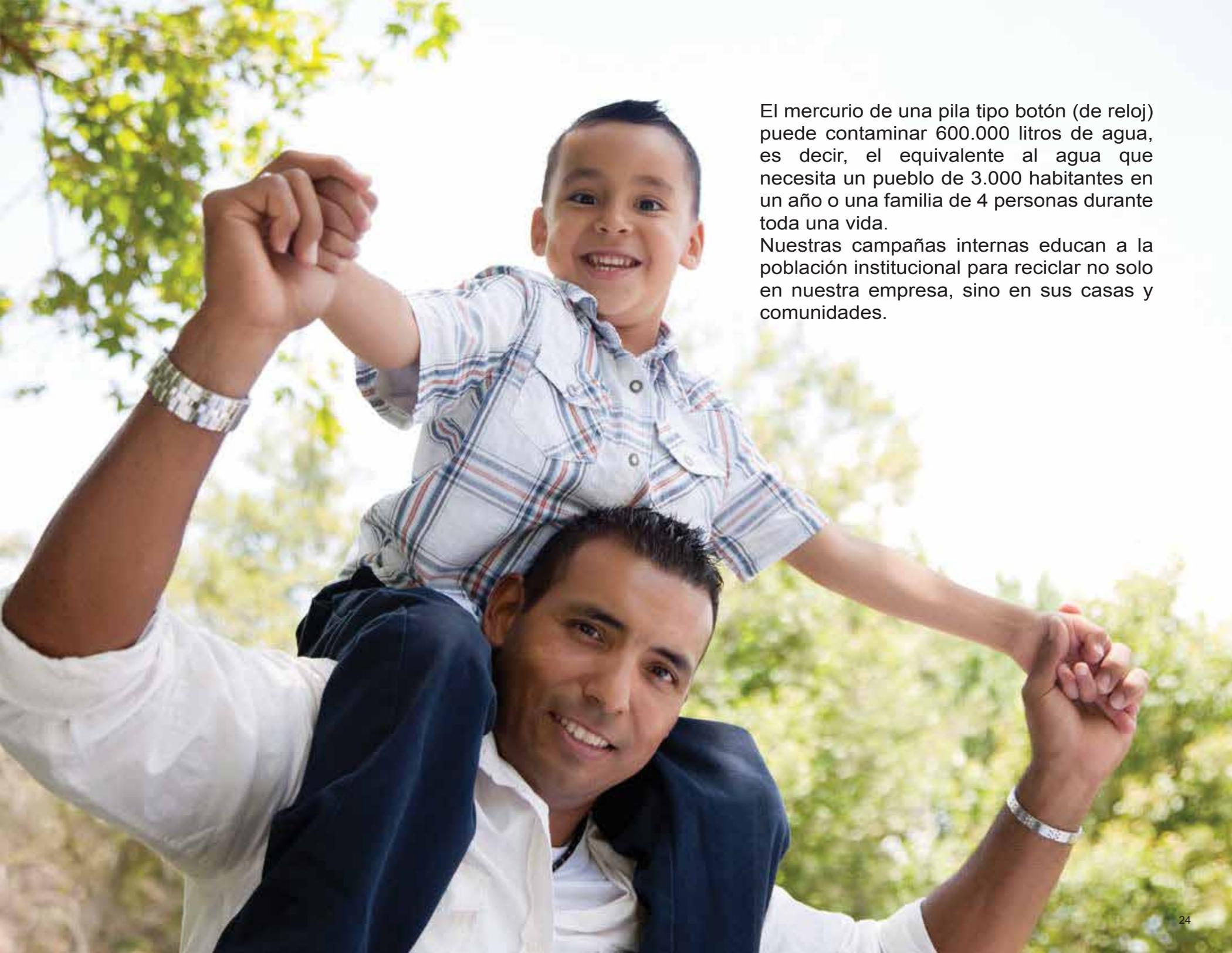
Durante este año registramos dos nuevos seguros autoexpedibles: Autoexpedible Más Protección y Autoexpedible de Protección Crediticia. Con la salida de estos seguros, la cantidad de autoexpedibles es de 53.

Además de registrar nuevos productos y de mejorar muchos de los ya existentes, implementamos otras acciones tales como:

- Descuentos y bonificaciones para diversas líneas de seguros.
- Simplificación de trámites de aseguramiento y reclamos.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas.
- Desarrollo de aplicaciones para la venta de seguros por medio de la web.
- Firmas de contratos de conectividad con bancos para que los clientes puedan pagar sus pólizas por medio de los sitios web de la entidad bancaria.
- Ampliación de la cantidad de intermediarios y renovación de los contratos de exclusividad.
- Además se dio la salida al mercado de cinco nuevos Operadores de Seguros Autoexpedibles.

Estos esfuerzos dieron como resultado que al cierre del año 2012 se lograra un crecimiento del 13,57% en los ingresos por venta de seguros, respecto al año anterior. Eso significó que se pasó de ¢377.597.164.941 en el año 2011 a ¢428.849.255.833 en el año 2012. Cabe destacar que la "Meta Presupuestaria", aprobada por la Contraloría General de la República en el mes de julio de 2012, era de un 11,17% de crecimiento.

Aunado a esto, logramos concretar una alianza con el Colegio de Médicos y Cirujanos en donde suscribieron dos seguros, uno de Gastos Médicos Colectivo, que beneficia a cerca de 10 mil profesionales adscritos a dicho colegio, y un seguro INS Medical Regional, al que tienen opción de suscribirse los galenos.



El mercurio de una pila tipo botón (de reloj) puede contaminar 600.000 litros de agua, es decir, el equivalente al agua que necesita un pueblo de 3.000 habitantes en un año o una familia de 4 personas durante toda una vida.

Nuestras campañas internas educan a la población institucional para reciclar no solo en nuestra empresa, sino en sus casas y comunidades.



## Servicios de salud

Como parte de nuestra tarea de administrar de manera adecuada y eficiente los seguros de Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor, nos corresponde brindar la atención médica a las víctimas de accidentes de tránsito y laborales. Pero además y lo que es más importante aún, desarrollamos acciones en procura de disminuir la ocurrencia de accidentes, tanto en los centros de trabajo como en carretera.

Quienes sufren accidentes amparados por los Seguros de Riesgos del Trabajo y Obligatorio Automotor, son atendidos en nuestras instalaciones médicas ubicadas en la Uruca, conocidas como Complejo Médico INS Salud. Contamos además con 25 Centros Médicos Regionales en todo el país.

Destaca el hecho, de que a partir del 2014 contaremos además con el Hospital del Trauma, que actualmente se construye en La Uruca.

### **Hospital del Trauma**

El Hospital del Trauma se construye en terrenos propios del INS en La Uruca y representa una inversión superior a los \$70 millones, que se financia con recursos propios de nuestra empresa.

La construcción inició en octubre del 2012, tras un proceso de licitación de 7 meses y el correspondiente refrendo de la Contraloría General de La República.

Éste será el primer centro médico de su clase a nivel nacional e incluso a nivel regional. La construcción está a cargo de la empresa Van der Lat y Jiménez.

Como parte de la preparación, se contrató un primer grupo de especialistas, quienes se encuentran en Chile, en el Hospital del Trabajador de Santiago, recibiendo una subespecialidad que nos garantiza contar con personal capacitado.

## **Nuevo Albergue para pacientes**

Muchos de nuestros pacientes, tras ser dados de alta, requieren más terapias y tratamientos, lo que se les dificulta si residen en zonas lejanas. Por eso, el INS les brinda el servicio de Albergue, que es una especie de hospedaje que no se les cobra. En julio del 2012 inauguramos el nuevo Servicio de Albergue Temporal, en la Uruca, con una inversión superior a los \$1.200 millones.

Se trata de un edificio moderno, amplio y dotado de todas las facilidades necesarias para que los huéspedes tengan una estancia agradable y cómoda.

## **Consulta Primera Vez**

En diciembre del 2012 concluyó la construcción del edificio que alberga el servicio denominado Consulta Primera Vez, también en La Uruca. Esta obra tuvo un costo de \$1.500 millones y nos permite mediante el uso de la tecnología (aviso de accidente por medio de nuestro sitio web, expediente electrónico, firma y huella digital, brazalete electrónico, etc), brindar a nuestros pacientes un servicio de mayor calidad, más ágil y con mayor seguridad.

En esta consulta atendemos a los pacientes que llegan por primera vez tras sufrir un accidente de tránsito o de trabajo, se les valora, se les brinda atención médica y se determina si por su condición requieren ser internados en INS Salud.

## **Digitalización de expedientes**

Como otro beneficio para nuestros pacientes, se logró la digitalización de 3 millones de expedientes clínicos (eliminación del expediente físico) e introducción de la firma digital, eliminación de la impresión de incapacidades, notas médicas y documentos, que se generan directamente en el SIMA, lo cual produce ahorros potenciales en tiempo, papel y seguridad de la información.

## **Estaciones de opinión**

Instalación en el 100% de los Centros Médicos Regionales de estaciones de opinión para que los pacientes tengan oportunidad en tiempo real, de plantear su opinión sobre la calidad del servicio que recibe y con ello mejorar la oportunidad de las acciones correctivas.



Se requieren 22 árboles para  
suplir la demanda de oxígeno de  
1 persona al día.



## Creemos en el valor de la prevención

Dicen que “hombre prevenido vale por dos”, por eso, en el INS creemos en el valor de la prevención y dedicamos una importante parte de nuestros esfuerzos al tema de la prevención.

### **Trabajadores más seguros**

Por medio del Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional (GESO) de la Dirección de Seguros Solidarios, realizamos muchos esfuerzos con el propósito de capacitar a patronos y colaboradores en temas de prevención de accidentes.

Para esto contamos con un amplio programa de capacitaciones, charlas, materiales de apoyo e información digital en nuestro sitio web. Además hemos instituido el galardón denominado Premio Global Preventico, que se entrega a ciertas empresas como un reconocimiento a sus esfuerzos por implementar medidas para evitar o disminuir la ocurrencia de accidentes laborales.

Este año entregamos el “Premio Global Preventico” a 11 empresas aseguradas con la póliza de Riesgos del Trabajo, que implementaron de manera efectiva medidas para evitar o disminuir la incidencia de accidentes laborales. Este reconocimiento se creó en el año 1999 y ha sido entregado a 100 empresas.

### **Programas de Capacitación**

Capacitación en empresa	177
Capacitación en Sede	37
Capacitación Regional	13
Capacitación virtual	3
Encuentros y Ferias	2
Campaña de tránsito	1

Total de trabajadores beneficiados 155.723 para un total de 1000 empresas participantes.

## **Beneficio económico a empresas**

22 empresas beneficiadas  
2 empresas con reconocimiento

Además, se brindan programas de asesoría directa por medio del programa de facilitadores en Gestión Preventiva, premiando a aquellas empresas que han obtenido resultados importantes en la implementación de los sistemas de gestión, entrega del software PreveINS a cerca de 50 empresas.

## **Carreteras menos violentas y más seguras**

Con motivo de las vacaciones de medio año, en junio realizamos una campaña de prevención de accidentes de tránsito, que incluyó charlas y la distribución en carreteras de materiales impresos.

Este programa fue desarrollado por funcionarios del Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional (GESO) del INS, y su objetivo principal fue brindar asesoría y fortalecer las capacidades de los conductores y peatones, mediante el desarrollo de los elementos básicos de manejo defensivo y prevención de accidentes.

También con el apoyo de los colaboradores de GESO (Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional), se impartieron charlas sobre conducción defensiva en las Sedes del INS ubicadas en Puntarenas, Ciudad Quesada y Nicoya.



Al reciclar una tonelada de papel se salvan  
17 árboles en promedio.



## Legislación

Cumplimos a cabalidad con el cronograma establecido por la SUGESE para el ajuste contractual de los productos que comercializa el INS al amparo de lo establecido por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

Por medio de las áreas Técnico-Comercial y Administrativa de la Dirección Jurídica finalizamos este año el proceso de evaluación realizado por la Auditoría Interna, ambas con una calificación excelente, lo que demuestra que el proceso de atención de consultas y trámites de ambas áreas fue muy eficiente.

Se culminó el proceso de venta y fusión de la subsidiaria INS OPC Operadora de Pensiones Complementarias S. A., a la Operadora de Pensiones del Banco de Costa Rica, que involucró tanto la negociación como el ajuste de los instrumentos y documentación legal necesaria para concretar la fusión.

Se concretó la gestión de compras por Internet en el Registro Nacional tanto para la Dirección Jurídica como para las Sedes y demás unidades administrativas y del negocio que lo requieran. Con esto se logra disminuir el papel porque se obtienen las certificaciones digitales y se puede dar un servicio más ágil y completo a los asegurados porque se evita pedirles documentación que puede ser obtenida por el INS por este medio electrónico.

Finalmente, durante el proceso de aprobación de la Ley de Tránsito se logró que los diputados incorporaran en esta norma, una serie de artículos que vienen a favorecer los intereses del Instituto.

También derivado de la modificación en la Ley de Tránsito se tramitó durante el año 2012 la desinscripción de aproximadamente el 85% de los vehículos que el INS ha indemnizado por robo a sus asegurados y que aún permanecían inscritos en el Registro Nacional.



La tierra tarda 150 años para descomponer de manera natural una bolsa de plástico. Reduzca su uso, utilice bolsas de tela.



## Reaseguros

En el campo de los reaseguros, estos son los principales logros que destacan durante el 2012:

### **a. Punto de vista comercial del Reaseguro.**

La Dirección de Reaseguros inició nuevamente la aceptación de negocios facultativos donde el INS participa como Reasegurador en el área centroamericana con lo cual se logró incrementar la cantidad de 14 negocios que había en julio, a 22 en diciembre y se ha continuado con el análisis de prefactibilidad para la ampliación de los mismos.

### **b. Punto de vista comercial de la Sede Internacional.**

Se logró un crecimiento superior al 300% en las primas de la Sede internacional para negocios costarricenses con operaciones en el exterior, ingresando y estableciendo convenios por primera vez en mercados fuera de la Región Centroamericana.

### **c. Punto de vista comercial del Área de Suscripción de Negocios Facultativos.**

Se logró mejorar notablemente el proceso de suscripción de este tipo de negocios, de manera que los tiempos de atención a los clientes fueron disminuidos a 24 horas en el proceso para tarifar y a 4 días para colocar el negocio en el mercado de reaseguros, además de los altos porcentajes de renovación de la cartera que mantiene el INS, lo cual es fruto precisamente de tarifas y condiciones competitivas que salen de esta área.

Adicionalmente se logró que en todos los negocios facultativos se incluya una terna de ajustadores para que ante la ocurrencia de un reclamo se aligere notablemente el proceso y con algunos riesgos de las líneas de Carga y Ramos Técnicos se consiguió que los reaseguradores realicen revisiones técnicas periódicas.

#### **d. Punto de vista administrativo.**

El Reglamento para la Administración del Reaseguro fue modificado en su totalidad y aprobado por Junta Directiva y se crearon disposiciones para complementar cada uno de los artículos que se norman en el primero.

El proceso de negociación de contratos automáticos sufrió una serie de cambios para mejorarlo, iniciando con la formación de equipos multidisciplinarios, con lo cual al final el INS ha obtenido importantes ahorros y mejoras en sus condiciones que se verán reflejados en los períodos venideros.

El mantenimiento controlado del costo del reaseguro y de otras variables como las razones de cesión, son otros logros de esta Dirección, lógicamente sin poner en riesgos la calidad de nuestro programa de reaseguros.

El reciclaje de papel disminuye el consumo de agua un 86% y el de energía en un 65%.





## Una administración efectiva del negocio

Administrar efectivamente un negocio no solo significa hacerlo rentable, sino hacer un uso adecuado de todos los recursos, tomar las medidas necesarias para que opere correctamente y bajo criterios de legalidad y sostenibilidad. En el caso del INS destacan las siguientes acciones:

### **Remates**

- Por muchos años, en los patios de nuestra empresa se acumularon muchos vehículos recuperados luego de haber sido pagados a sus dueños por la póliza Voluntaria de Automóviles, ya fuera por robos o pérdidas totales.
- En el año 2006, don Guillermo Constenla, Presidente Ejecutivo del INS, instruyó un proceso permanente de remate de vehículos de salvamento. Por este concepto, solo en el 2012 obtuvimos más de ¢800.000.000.

### **Prevención y Control**

- Conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley 8204 Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, se desarrolló y automatizó la Metodología de Riesgo de clientes.
- Asimismo se capacitó a más de 1.200 funcionarios en materia de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. El programa está compuesto de 4 módulos sobre prevención de lavado de dinero, legislación nacional e internacional y prevención de fraude en materia de seguros.

- El INS ha establecido diferentes medidas en materia de prevención y control contra el lavado de activos. Como parte de esas acciones se actualizó el 75% de los expedientes de clientes.
- Por otra parte se inició la implementación del plan de apoyo a 23 sociedades Agencia de Seguros, en materia de cumplimiento de la Ley 8204, lo que les evitó un incremento en su estructura de costos y al mismo tiempo se fortaleció la relación con este grupo de intermediarios.

### **Subdirección Actuarial**

- Se realizó un estudio sobre la optimización del contrato de reaseguros de Incendio y Terremoto y se brindó apoyo técnico para la negociación de los contratos de reaseguros de 2013.
- Se logró que las notas técnicas y la variedad de productos respondieran adecuadamente a las necesidades técnicas y comerciales del INS en un mercado de seguros en competencia, posibilitando retener clientes y crecer en primas, sin comprometer la continuidad del negocio.
- Se realizaron nuevos estudios y análisis estadísticos de suministro de estadísticas relevantes en forma permanente para la Administración Superior, Informe con índice de siniestralidad de Clientes Corporativos; Indicador de Rentabilidad para Intermediarios; cruce de información de Incendio Comercial con Riesgos del Trabajo para detectar empresas sin el Seguro de Riesgos del Trabajo, Estadísticas y análisis de negocios nuevos, Insumo para recuperación de cartera, estudio de productos con pérdidas y elaboración de notas técnicas de productos no registrados.



Nuestras campañas de Responsabilidad Social trascienden las paredes de nuestra empresa, llegando a las comunidades de nuestros colaboradores.



## Responsabilidad Social

El INS es una empresa con amplio sentido de responsabilidad social, lo que se ha puesto de manifiesto a lo largo de los años en reiteradas ocasiones. En el 2012 conformamos de manera oficial un área a cargo del Departamento de Recursos Humanos encargada del Programa de Responsabilidad Social, constituido por cinco ejes: Verde, Salud Integral de los Colaboradores, Proyección a la Comunidad, Prevención y Voluntariado.

Algunas de las acciones desarrolladas en este campo son las siguientes:

### **Donación de equipo de cómputo**

En setiembre del 2012 donamos 190 equipos de cómputo al Ministerio de Educación Pública, el cual benefició a más de 3500 estudiantes de 22 centros educativos públicos. También al Hospital Calderón Guardia se le donaron, 43 impresoras de la marca Lexmark, 35 Scanner HP y 6 Computadoras Portátiles HP, que son utilizados por el personal administrativo de ese centro médico.

Con esta donación la cantidad de equipo entregado por el INS en los últimos cinco años supera los 1000 equipos, la mayoría de ellos entregados al MEP, pero también a otras instituciones como la Asociación Obras del Espíritu Santo.

### **Once años respaldando a la niñez**

Por undécimo año consecutivo, donamos a la Asociación Pro Hospital Nacional de Niños, la póliza de Daño Directo en Dólares, que protege las instalaciones del Parque de Diversiones, principal soporte económico del Hospital Nacional de Niños.

La donación consistió en el pago de la prima de la póliza, la cual tuvo un costo de \$46.440,86. Con esto, la Asociación puede destinar el dinero que hubiera tenido que invertir en el seguro, al Hospital Nacional de Niños para mejoras, compra de equipo y otros.

La póliza donada da cobertura a las instalaciones del parque.

### **Donación al Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa**

En diciembre del 2012 donamos al Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa, una póliza de incendio que protege sus instalaciones en caso de incendio, temblor o en general cualquier evento de la naturaleza. La donación consistió en el pago de la prima o del costo del seguro, el cual ascendía a ¢5.687.128,00

### **Apoyamos el deporte**

Otorgamos un patrocinio al atleta costarricense Warner Rojas, primer costarricense en alcanzar la cima del Monte Everest, el 24 de mayo del 2012. Rojas llevó el nombre de nuestro país a un nivel muy alto y llenó de orgullo a toda Costa Rica.

El patrocinio incluyó además una Póliza Básica de Accidentes con cobertura por \$75.000 en caso de muerte accidental o incapacidad total o parcial permanente y \$15.000 para gastos médicos por accidente.

**El Grupo INS cubre con sus múltiples servicios a la población costarricense desde 1924.**





## Grupo Financiero INS

### **INS Valores, Puesto de Bolsa**

Por tercer año consecutivo, nuestro Puesto de Bolsa alcanzó el primer lugar de la Industria de Puestos de Bolsa en términos de generación de utilidades netas, logrando la suma de ¢1.802 millones; superando en ¢631 millones a su inmediato competidor.

Dicho monto de utilidades representó un crecimiento del 28% con respecto a la cifra alcanzada durante el período 2011, lográndose una mejora significativa en los indicadores de rentabilidad.

### **Sociedad Administradora de Fondos de Inversión**

Durante todo el año 2012, esta Sociedad se mantuvo como la segunda empresa en importancia de toda la industria de fondos de inversión, en cuanto a la generación de utilidades, con un acumulado al cierre del año de ¢680 millones como utilidad total y neta de ¢633 millones.

Dentro del total de 14 empresas que conforman el mercado de fondos de nuestro país la empresa se mantuvo en los primeros cuatro lugares en cuanto al total de cartera administrada y se colocó en el primer lugar en el indicador de margen de utilidad acumulada con 31,56%.

En cuanto a los otros resultados financieros, se logró alcanzar al final de este periodo un ingreso total acumulado de ¢ 2,005 millones y los gastos tuvieron un cuidadoso control, por lo cual el total de gastos acumulado ascendió a ¢1.325 millones.

La rentabilidad obtenida sobre el patrimonio suscrito y pagado por el INS alcanzó un total del 11,94% y se logró un incremento en el patrimonio total de la sociedad de un 11,06% respecto del 2011. Además se incrementó la cantidad de clientes en un 10,49%, pasando de 1.592 en diciembre del 2011 a 1.759 en diciembre del 2012. Así mismo el activo total administrado aumentó en un 14,72%, por cuanto reportaba ¢108.739 millones en diciembre 2011 y alcanzó ¢124.749 millones en diciembre 2012. Ambas variables reportaron un crecimiento real, 5,94% en el caso del número de clientes y 10,17% en los activos administrados totales.

La Sociedad avanzó en la implementación de un nuevo sistema de información de Riesgo Operativo y Financiero, al cierre del año se logró un avance en la implementación de un 60%.

## **INS SERVICIOS**

La empresa concluyó su tercer año completo de operación con 1.100 colaboradores y una facturación de \$18 millones anuales. INS Servicios o Insurance Services como también es conocida, brinda una amplia gama de servicios desde labores generales de oficina, call center, incluyendo servicios especializados en medicina y otros. Se alcanzaron niveles importantes de madurez en la mayoría de las áreas, reflejado en el nivel de planificación y ejecución presupuestaria, el cual mejoró sustancialmente pasando de 53% a 92% y en la ocupación de plazas donde se pasó de 64% a 98%.

En relación al principal objetivo de la generación de valor mediante la eficiencia operativa, medido como el ahorro que se genera a la Casa Matriz, se superaron las expectativas, con un ahorro acumulado de \$64 millones, que impacta en positivo y directo la utilidad del INS.

Todo esto se ha logrado al conformar un equipo de alto desempeño, en continuo proceso de gestión de nuevas ideas y productos, donde las condiciones laborales, las herramientas y el ambiente, propician el logro y reconocimiento a la excelencia.

La fortaleza financiera del INS se refleja en nuestros estados financieros, una visión negocio que no excluye los programas sociales.





## Fortaleza financiera

El INS es la aseguradora de mayor tamaño y fortaleza financiera de nuestro país, lo que se respalda en las calificaciones que nos brindan importantes calificadoras de riesgo como Fitch Ratings y AM Best y en los resultados financieros obtenidos al cierre del 2012.

Respecto a las calificaciones de riesgo de Fitch Ratings, se confirma el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además la prestigiosa firma AM Best de Nueva York otorgó en el 2012, una calificación A-, a nivel internacional, equivalente a la nota AA que otorgan otras calificadoras de riesgo de reconocimiento internacional como Standard & Poors y Fitch Ratings

Además, durante el año 2012, la Subdirección de Finanzas y los Departamentos de Tesorería, Cobros y Contabilidad realizaron las siguientes actividades que contribuyeron al fortalecimiento de nuestra Institución:

- Se logró mantener un dictamen del auditor externo del Grupo Financiero INS para el año 2012 satisfactorio respecto de nuestros estados financieros.
- Se actualizaron algunos procedimientos con el fin de mejorar los tiempos de respuesta hacia otros departamentos y clientes externos, así como en los cuadros de los procesos internos. Se dio un avance significativo en el proyecto de automatización de las transferencias bancarias.
- Se presentaron los Estados Financieros Institucionales atendiendo la normativa SUGESE.
- Se implementó la II Etapa del Proyecto Tarjeta Prepago-INS, que consiste en la automatización total del proceso de personalización de clientes en línea, y acreditación de los pagos, con la Plataforma del Banco Nacional mediante la utilización de un Web Services. Con esta implementación la Institución mejora el servicio a sus asegurados al brindarles un medio más expedito y seguro, en el pago de sus compensaciones económicas (incapacidades, indemnizaciones, etc.).

## INFORME COMPLEMENTARIO DEL AUDITOR EXTERNO

### SOBRE LAS DEBILIDADES SIGNIFICATIVAS RELACIONADAS CON LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL APLICABLE AL SECTOR FINANCIERO, AJUSTES A LOS ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS, CONTROL INTERNO Y DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE LA ENTIDAD

A la Superintendencia General de Seguros  
y a la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros  
y Subsidiarias

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2012 y, por el año terminado en esa fecha, y hemos emitido nuestro dictamen sobre esos estados financieros consolidados con fecha 20 de marzo de 2013.

En la planeación y ejecución de nuestra auditoría de esos estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias, consideramos los requerimientos mínimos establecidos por la Superintendencia General de Seguros, la Superintendencia General de Valores y la Superintendencia de Pensiones, sobre el cumplimiento de la normativa legal aplicable al sector financiero; la necesidad de ajustes a los estados financieros intermedios remitidos a la Superintendencia; los mecanismos de control interno de la entidad auditada; el análisis efectuado a los sistemas automatizados que utiliza el ente supervisado, para determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros, y no de proporcionar seguridad sobre el cumplimiento de los aspectos señalados. Sin embargo, notamos ciertos asuntos relacionados con su funcionamiento, que consideramos como condiciones que deben ser informadas bajo las Normas Internacionales de Auditoría. Las condiciones que deben ser informadas son asuntos de los cuales hemos tenido conocimiento y que, a nuestro juicio, se relacionan con deficiencias importantes en el cumplimiento de la normativa vigente, el diseño u operación del control interno, así como los resultados del análisis a los sistemas computarizados y ajustes a los estados financieros intermedios, que podrían afectar adversamente la habilidad de la organización para registrar, procesar, resumir y presentar la información financiera, de una manera consistente con las afirmaciones de la Gerencia en los estados financieros consolidados.

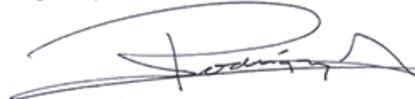
Una debilidad significativa representa una condición que debe ser informada, en la cual el cumplimiento de la normativa vigente, el diseño u operación de los componentes del control interno, así como los resultados del análisis a los sistemas computarizados y ajustes a los estados financieros intermedios, no reduce el riesgo de que errores o irregularidades, en montos que serían importantes en relación con los estados financieros sujetos a auditoría, ocurran y no sean detectadas oportunamente por el personal del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias en el curso normal de su trabajo asignado. Al respecto se observaron asuntos relacionados con el cumplimiento de la normativa vigente, el diseño u operación del control interno, así como los resultados del análisis a los sistemas computarizados y ajustes a los estados financieros

intermedios, que fueron informados en los informes individuales entregados a la Superintendencia de Pensiones, Superintendencia General de Seguros y Superintendencia General de Valores, los cuales difieren en normativa según cada superintendencia. Por consiguiente, hacemos referencia a los informes enviados a cada superintendencia.

Por otra parte en carta fechada 20 de febrero de 2013, hemos informado a la Gerencia del Instituto Nacional de Seguros (Compañía individual) sobre otras condiciones que deben ser informadas, pero que no representan debilidades significativas.

Esas condiciones se consideraron para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas aplicadas en nuestra auditoría de los estados financieros del Instituto Nacional de Seguros - Compañía individual - y este informe complementa nuestro dictamen sobre dichos estados financieros precitado. Desde la fecha de nuestro dictamen no hemos considerado el cumplimiento de la normativa vigente, del control interno, así como los resultados del análisis a los sistemas computarizados y ajustes a los estados financieros intermedios.

Este informe es únicamente para conocimiento e información de la Superintendencia General de Seguros y la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros.



Lic. Luis Guillermo Rodríguez Araya - C.P.A. No.1066  
Póliza No.0116 FIG 7  
Vence: 30 de setiembre de 2013  
Cancelado timbre de Ley No.6663, ¢50

20 de marzo de 2013



# Grupo Financiero INS

## Balance General Consolidado

Al 31 de diciembre de los años 2006 al 2012  
-en millones de colones y millones de US dólares-

	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares
<b>Activos</b>														
Disponibilidades	¢48.779	\$95	¢28.611	\$58	¢3.685	\$7	¢4.807	\$9	¢26.267	\$52	¢27.360	\$54	¢33.397	\$67
Inversiones en Instrumentos Financieros y Préstamos	¢366.072	\$710	¢499.490	\$1.009	¢631.721	\$1.148	¢753.971	\$1.350	¢850.674	\$1.675	¢950.968	\$1.882	¢1.066.268	\$2.124
Bienes realizables y Bienes muebles e inmuebles	¢33.098	\$64	¢45.156	\$91	¢47.931	\$87	¢79.319	\$142	¢72.173	\$142	¢73.718	\$146	¢70.125	\$140
Otros activos	¢140.630	\$273	¢137.853	\$278	¢196.952	\$358	¢195.242	\$349	¢263.865	\$520	¢270.724	\$536	¢296.426	\$590
<b>Total Activos</b>	<b>¢588.579</b>	<b>\$1.141</b>	<b>¢711.110</b>	<b>\$1.436</b>	<b>¢880.290</b>	<b>\$1.600</b>	<b>¢1.033.340</b>	<b>\$1.850</b>	<b>¢1.212.980</b>	<b>\$2.388</b>	<b>¢1.322.770</b>	<b>\$2.618</b>	<b>¢1.466.216</b>	<b>\$2.920</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>														
<b>Pasivo</b>														
Provisiones Técnicas	¢303.529	\$588	¢347.700	\$702	¢424.496	\$772	¢480.200	\$860	¢543.304	\$1.070	¢596.239	\$1.180	¢651.998	\$1.299
Acreedores y Otros Obligaciones	¢109.788	\$213	¢126.347	\$255	¢165.739	\$301	¢169.230	\$303	¢217.113	\$428	¢236.629	\$468	¢265.100	\$528
<b>Total Pasivo</b>	<b>¢413.317</b>	<b>\$801</b>	<b>¢474.047</b>	<b>\$957</b>	<b>¢590.235</b>	<b>\$1.073</b>	<b>¢649.431</b>	<b>\$1.162</b>	<b>¢760.417</b>	<b>\$1.497</b>	<b>¢832.868</b>	<b>\$1.648</b>	<b>¢917.098</b>	<b>\$1.827</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>¢175.262</b>	<b>\$340</b>	<b>¢237.063</b>	<b>\$479</b>	<b>¢290.054</b>	<b>\$527</b>	<b>¢383.909</b>	<b>\$687</b>	<b>¢452.563</b>	<b>\$891</b>	<b>¢489.902</b>	<b>\$969</b>	<b>¢549.118</b>	<b>\$1.094</b>
<b>Total Pasivo más Patrimonio</b>	<b>¢588.579</b>	<b>\$1.141</b>	<b>¢711.110</b>	<b>\$1.436</b>	<b>¢880.290</b>	<b>\$1.600</b>	<b>¢1.033.340</b>	<b>\$1.850</b>	<b>¢1.212.980</b>	<b>\$2.388</b>	<b>¢1.322.770</b>	<b>\$2.618</b>	<b>¢1.466.216</b>	<b>\$2.920</b>

**Fuente:** Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS, reestructurados para los años 2010 y 2011 según la recomendación de la Auditoría Externa.

**Nota:** Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2006 ¢515,84  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2007 ¢495,23  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2008 ¢550,08  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2009 ¢558,67  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2010 ¢507,85  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2011 ¢505,35  
 Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2012 ¢502,07

# Grupo Financiero INS

## Estado Consolidado de Resultados

Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2012  
-en millones de colones y millones de US dólares-

	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares
Ingresos por Primas	¢207.100	\$401	¢253.674	\$512	¢336.365	\$611	¢353.121	\$632	¢373.025	\$735	¢377.469	\$747	¢429.401	\$855
Ingresos por Comisiones y Participaciones	¢10.181	\$20	¢13.667	\$28	¢10.157	\$18	¢12.763	\$23	¢16.867	\$33	¢14.277	\$28	¢12.655	\$25
Siniestros Incurridos menos la recuperación del reaseguro	¢84.698	\$164	¢93.939	\$190	¢126.137	\$229	¢116.677	\$209	¢138.493	\$273	¢156.675	\$310	¢179.415	\$357
Primas Cedidas	¢37.948	\$74	¢52.710	\$106	¢57.123	\$104	¢64.195	\$115	¢75.559	\$149	¢63.910	\$126	¢67.755	\$135
Resultado de Inversiones	¢26.490	\$51	¢21.563	\$44	¢28.198	\$51	¢40.094	\$72	¢36.581	\$72	¢48.450	\$96	¢57.698	\$115
Gastos de Administración	¢59.208	\$115	¢57.827	\$117	¢76.634	\$139	¢84.874	\$152	¢78.282	\$154	¢86.925	\$172	¢95.791	\$191
Ajustes Provisiones Técnicas	¢10.209	\$20	¢10.389	\$21	¢-14.402	-\$26	¢22.651	\$41	¢-50.176	-\$99	¢58.996	-\$117	¢-53.505	-\$107
Otros Ingresos y Gastos	¢-35.934	-\$70	¢-36.660	-\$74	¢-39.641	-\$72	¢-77.871	-\$139	¢-8.662	\$159	¢-17.286	-\$34	¢-26.251	-\$52
<b>Utilidad Neta antes de Impuestos y Participaciones</b>	<b>¢36.192</b>	<b>\$70</b>	<b>¢58.157</b>	<b>\$117</b>	<b>¢60.782</b>	<b>\$110</b>	<b>¢85.012</b>	<b>\$152</b>	<b>¢75.301</b>	<b>\$148</b>	<b>¢56.405</b>	<b>\$112</b>	<b>¢77.036</b>	<b>\$153</b>
Donación de activos a Cuerpo de Bomberos	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢26.377	\$52	¢0	\$0	¢0	\$0
Impuesto sobre la Renta	¢1.210	\$2	¢0	\$0	¢5.906	\$11	¢11.136	\$20	¢4.235	\$8	¢1.915	\$4	¢1.515	\$3
<b>Utilidad después de Impuesto y antes de Participaciones Legales sobre la Utilidad</b>	<b>¢34.982</b>	<b>\$68</b>	<b>¢58.157</b>	<b>\$117</b>	<b>¢54.876</b>	<b>\$100</b>	<b>¢73.877</b>	<b>\$132</b>	<b>¢44.688</b>	<b>\$88</b>	<b>¢54.489</b>	<b>\$108</b>	<b>¢75.521</b>	<b>\$150</b>
Participaciones Legales sobre la Utilidad	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢108	\$0,2	¢6.901	\$14	¢25.405	\$51
<b>Utilidad Neta del Periodo</b>	<b>¢34.982</b>	<b>\$68</b>	<b>¢58.157</b>	<b>\$117</b>	<b>¢54.876</b>	<b>\$100</b>	<b>¢73.877</b>	<b>\$132</b>	<b>¢44.580</b>	<b>\$88</b>	<b>¢47.589</b>	<b>\$94</b>	<b>¢50.115</b>	<b>\$100</b>

**Fuente:** Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS, reestructurados para los años 2010 y 2011 según la recomendación de la Auditoría Externa.

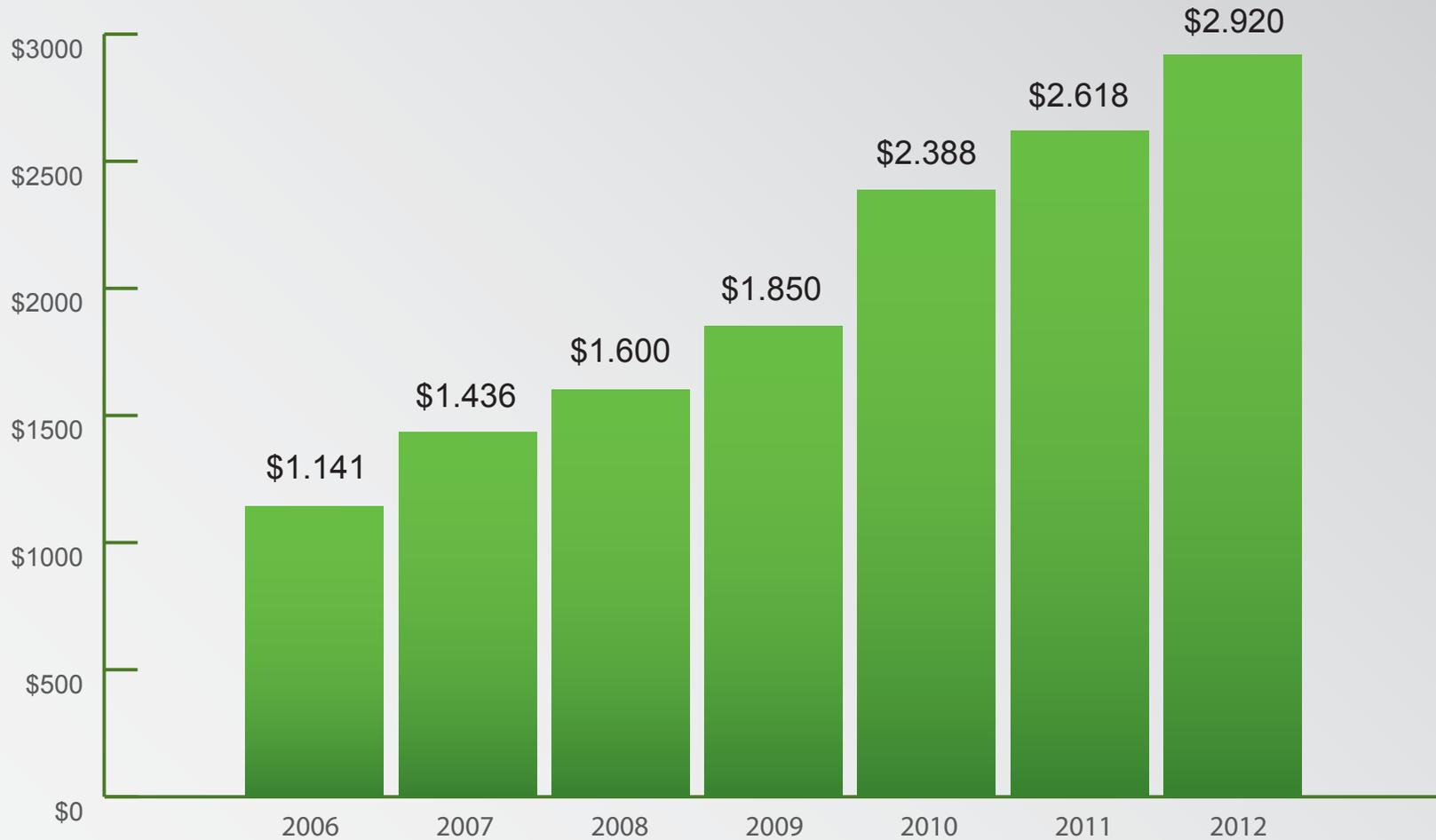
(\*) El INS donó en el año 2010 al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica US\$51 millones, que hasta esa fecha fueron activos del INS, por lo que la utilidad neta se afectó en esa suma, quedando en US\$86 millones, de tal forma que el resultado propio de la operación de seguros arrojó una utilidad neta de US\$137 millones, sin la donación a Bomberos, la más alta de la historia del INS, después de participaciones legales.

**Nota:** Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2006 ¢515,84  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2007 ¢495,23  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2008 ¢550,08  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2009 ¢558,67  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2010 ¢507,85  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2011 ¢505,35  
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2012 ¢502,07

**Grupo Financiero INS**

# Activos

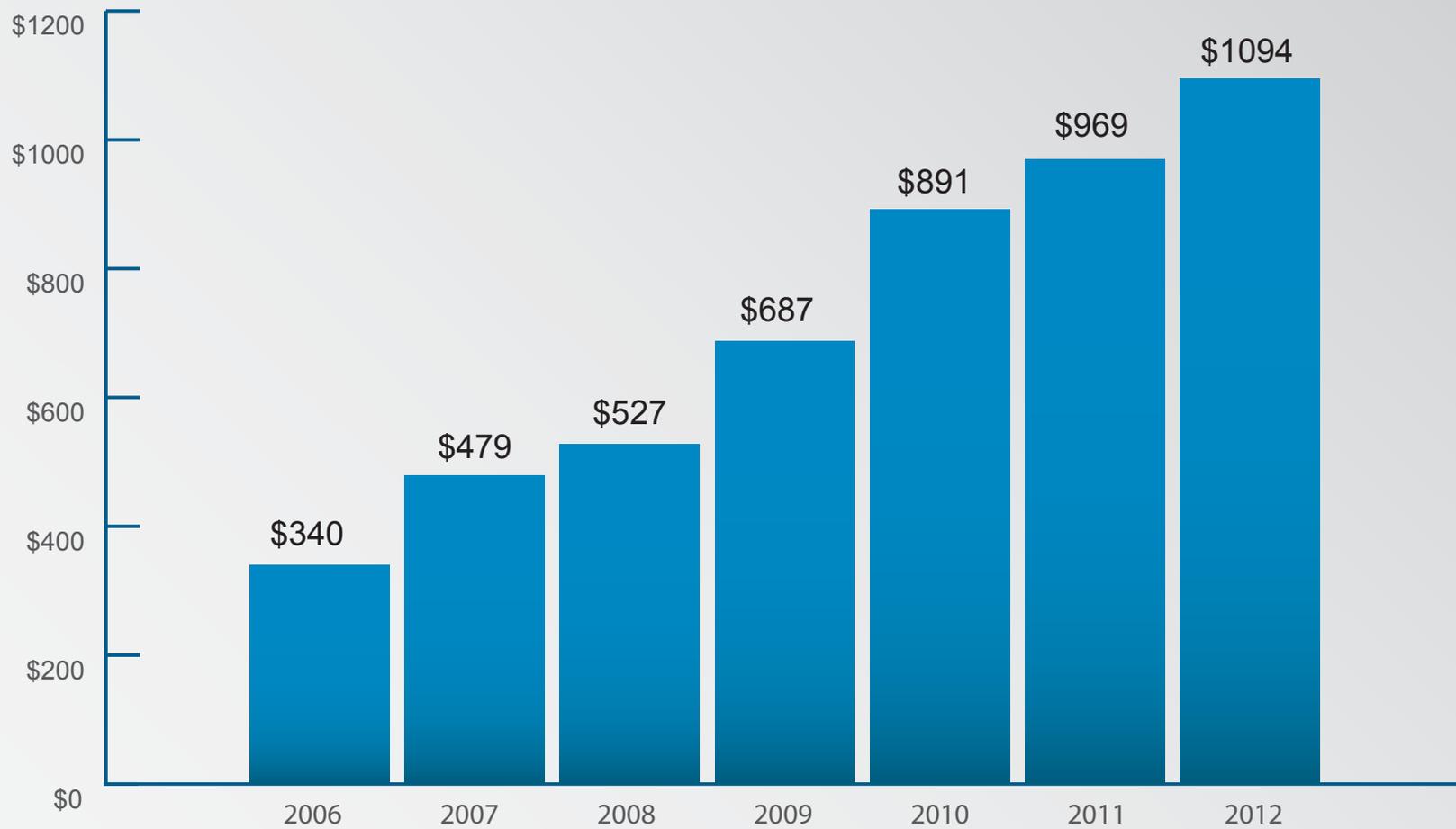
Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012  
-en millones de US Dólares-



Grupo Financiero INS

# Patrimonio

Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012  
-en millones de US Dólares-



Grupo Financiero INS

# Ingresos por Primas

Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012  
-en millones de US Dólares-



Grupo Financiero INS

# Ingresos en prima percapita

Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012

-US Dólares-



## Grupo Financiero INS

# Utilidad total del periodo después de impuestos y antes de participantes legales

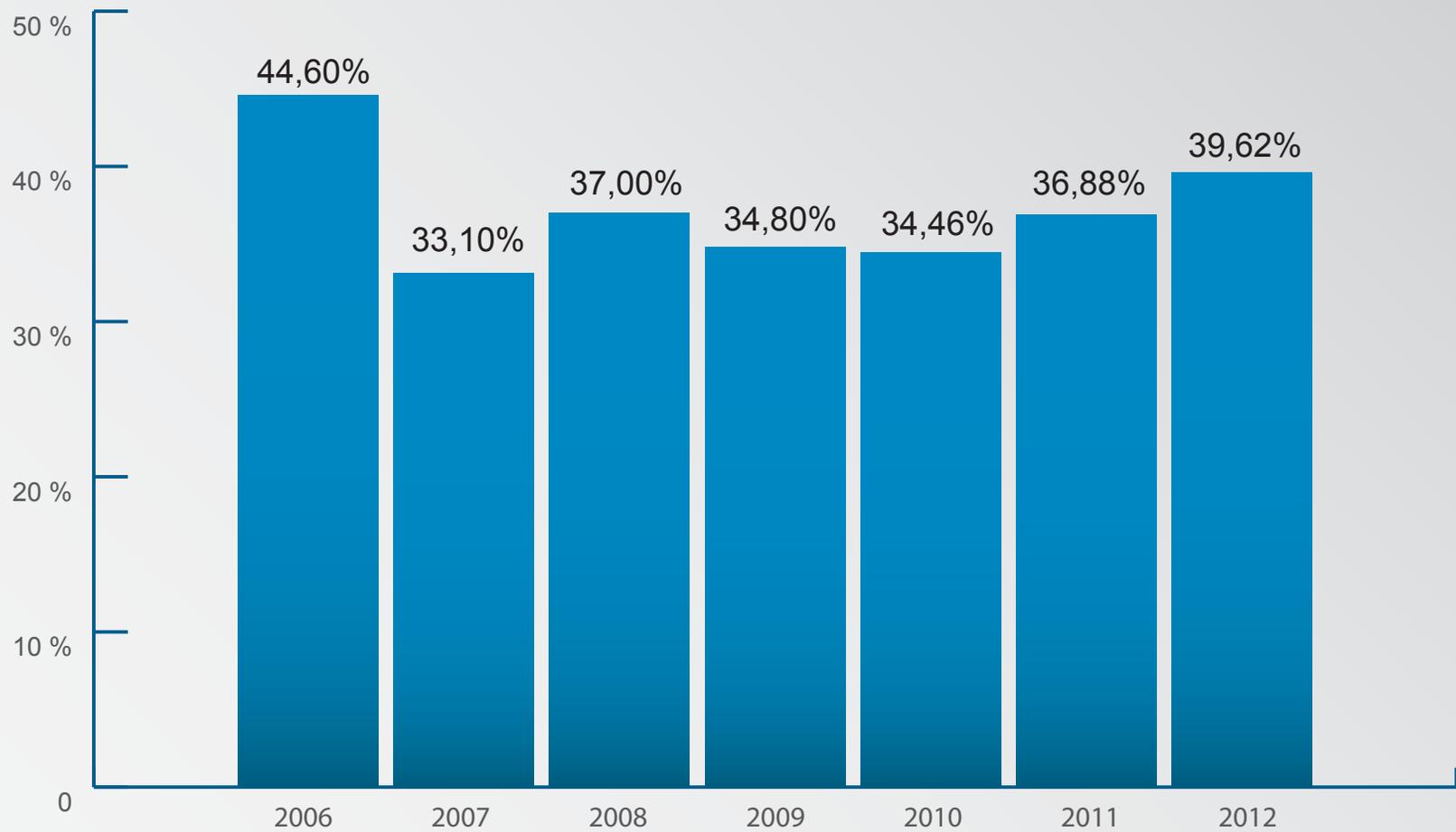
Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012  
-en millones de US Dólares-



Grupo Financiero INS

# Razón de gasto

Para los años terminados del 31 de diciembre del 2006 al 2012





**Al igual que la naturaleza, el INS es una empresa en constante evolución.**



## Proyectos y actividades estratégicas

### Proyectos

**Proyecto ALFA:** este proyecto tiene como objetivo actualizar la plataforma tecnológica del INS. Durante este año se realizó la contratación de las herramientas de Gestión de Datos Maestros, Calidad de datos y Gestión para el relacionamiento con los clientes.

**Hospital del Trauma:** en octubre iniciaron las obras de construcción y se esperan estén concluidas en diciembre del 2013.

**Construcción del nuevo Museo del Jade:** se realizó un concurso abierto para elegir el diseño del nuevo Museo del Jade, el cual se construirá en las cercanías de la Plaza de la Democracia en San José. El concurso fue ganado por el arquitecto Diego Van der Lat y se iniciaron las gestiones para licitar la construcción del edificio.

**Solución Integral Centro de Datos y Telecomunicaciones:** el proyecto denominado Solución Integral Centro de Datos y Telecomunicaciones contempla la implementación de mejoras en los Centros de Cómputo ubicados en el piso 10 de las Oficinas Centrales, construcción de un Centro de Cómputo Alterno y realizar mejoras en los Cuartos de equipos y telecomunicaciones ubicados en las Sedes y Oficinas Centrales.

## **Actividades estratégicas**

- Actualización del SIFA (segunda etapa)
- Sistema Inteligencia del Negocio SIN
- Confidencialidad de la Información del INS
- Expediente Electrónico
- Portal Web INS
- Construcción del nuevo Centro Médico de Ciudad Quesada
- Construcción de la Sede Guadalupe
- Construcción de la nueva Sede Liberia
- Construcción de la Bodega de Materiales y Suministros
- Desarrollo Módulo de SIRERE I (módulo de reaseguros)
- Módulo de Reaseguros
- Módulo de Reclamos
- Definición de esquema de seguridad del control del SIFA
- Implementación Normas Técnicas Gestión y Control INTIC
- Internacionalización
- Plataforma Tecnológica de Proveeduría / Merlink
- SITESA
- Módulo de Reaseguros Tomado
- Torre de Parqueos
- Centro Médico Liberia



*Sólo* los seguros del INS tienen la garantía del Estado.