



Memoria 2017



*Un año
de grandes logros*

Grupo INS

El Grupo INS es una empresa, cien por ciento costarricense, con una trayectoria de casi 94 años en el mercado y que a través de los años, se ha caracterizado, no solo por su alto nivel de cumplimiento con clientes y proveedores, sino además, por su contribución a la sociedad costarricense, por medio de diversos aportes, programas de prevención, patrocinios y desde luego, por la protección que brinda a través de su amplia cartera de seguros, ofreciendo cobertura para prácticamente todas las necesidades.

Está integrado por el Instituto Nacional de Seguros (INS), la Red de Servicios de Salud (RSS), la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (INS Inversiones), el Puesto de Bolsa (INS Valores), el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica e INS Servicios, empresa que provee una amplia variedad de servicios auxiliares de gran valor para nuestra gestión. Además, tenemos bajo nuestra protección, el Museo del Jade, a través del cual custodiamos y promovemos un importante acervo cultural de los costarricenses.

En esta memoria, vamos a detallar como realizamos ese aporte a la sociedad costarricense, nuestros resultados financieros y las principales acciones desarrolladas por cada una de nuestras empresas.



Elian Villegas Valverde



Édgar Brenes André



Laura Mora Camacho

Junta Directiva



Alina Isabel Granados Vega



Moisés Valitutti Chavarría



Beatriz Rodríguez Ortiz



Annie Marcela Sancho Vargas



Elian Villegas Valverde
Presidente Ejecutivo



Lucía Fernández Sáenz
Gerente General

Presidencia Ejecutiva y Gerencia



Eduardo Zumbado Jiménez
Subgerente



Luis Fernando Monge Salas
Subgerente



Luis Fernando Campos Montes
Subgerente

Subgerencia



Héctor Chaves León
Director Cuerpo de Bomberos



Víctor Pérez Ayala
Gerente Red de Servicios de Salud



Freddy Quesada Miranda
Gerente INS Valores Puesto de Bolsa

Gerentes Subsidiarias



Armando Maroto Barrios
Gerente INS Inversiones SAFI



Yanory Vega Arias
Gerente INS Servicios S. A.



Leonel Fernández Chaves
Auditor



María del Pilar Castro Quesada
Subauditora

Auditoría

Presidencia Ejecutiva

Elian Villegas Valverde, Presidente Ejecutivo

Secretaría de Actas

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas

Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

Auditoría

Leonel Fernández Chaves, Auditor

María del Pilar Castro Quesada, Subauditora

Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe Departamento

Alberto Ayón Chang, Jefe Departamento

Damaris Díaz Aguilar, Jefe Departamento

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe Departamento

Sergio Conejo Díaz, Jefe Departamento

Museo del Jade

Laura Rodríguez Rodríguez, Directora

Gerencia General

Lucía Fernández Sáenz, Gerente General

Adriana Zamora Sanabria, Asistente

Kattia Castro Cruz, Asistente

Andrea Acosta Gamboa, Asistente

Rodrigo Arce Alvarado, Asistente

Leopoldo Peña Cubillo, Asistente

Susan Jara Ramírez, Encargada Continuidad del Negocio

Roy Campos Badilla, Oficial de Cumplimiento Corporativo

Gustavo Conejo Madrigal, Director de Proyecto Cliente Total

Guiselle Hernández Campos, Ejecutiva Gobernanza de Datos

Subdirección de Planificación

Manuel Alvarado Acosta, Jefe

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe Departamento

Marjorie Monge Hernández, Jefe Departamento

Dirección Jurídica

Cristina Ramírez Chavarría, Jefe Dirección

Departamento de Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe Departamento

Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe de Departamento

Contraloría de Servicios Corporativa

Cristina Ujueta Valverde, Jefe Departamento
Maritza Sáenz Bolaños., Subjefe de Departamento

Subdirección de Talento Humano

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe Subdirección
Alejandro Alpírez Acuña, Jefe Departamento
Irene Castro Hernández, Jefe Departamento

Subdirección de Riesgos

Óscar Roldán Santamaría, Jefe Subdirección

Subdirección de Informática

Jacqueline Vega Naranjo, Jefe Subdirección
Lilliana Masís Navarro, Jefe Departamento
Luis Ramírez Azofeifa, Jefe Departamento
Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe Departamento

Dirección de Operaciones

Gerardo Vargas Vargas, Jefe Dirección
Yorleny Madriz Juárez, Subjefe Dirección

Centro de Servicios Complementarios

José Luis Laurito Fernández, Jefe Departamento
Lidia González Montero, Subjefe Departamento

Sede de Gestión Virtual

Johnny Zeledón Castro, Jefe

Centro de Servicios Técnicos Profesionales

Alfredo Conejo Abarca, Jefe Departamento
José Antonio Cooper Hernández, Subjefe Departamento

Sede San José

Ricardo León Jara, Director Ejecutivo
Ana Marcela Quesada Rodríguez, Subdirectora Ejecutiva
Efraín Marchena López, Subdirector Ejecutivo

Sede Alajuela

Kattia Campos Murillo, Directora Ejecutiva
Luis Fernando Murillo Barrios, Subdirector Ejecutivo

Sede Cartago

Raquel Cascante Ardón, Directora Ejecutiva
Jeannette Navarro Obando, Subdirectora Ejecutiva

Sede Ciudad Neilly

Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva
Jason Baltodano Beita, Subdirector Ejecutivo

Sede Ciudad Quesada

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

Sede Desamparados

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva
Elaine Chaves Miranda, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
Ana Marcela Sánchez Houed, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guápiles

Marco Pérez Porras, Director Ejecutivo
Wilberth Pérez Quesada, Subdirector Ejecutivo

Sede Heredia

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Óscar Castro Abarca, Subdirector Ejecutivo

Sede La Merced

Jairo Jiménez Jiménez, Director Ejecutivo
Fanny Chinchilla Valverde, Subdirectora Ejecutiva
Doris Benavides Morales, Subdirectora Ejecutiva

Sede Liberia

Nuria Quirós Rojas, Directora Ejecutiva
Javier Gallegos Páez, Subdirector Ejecutivo

Sede Limón

Mabel Muñoz Baeza, Directora Ejecutiva
Xinia Sánchez Aguilar, Subdirectora Ejecutiva

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Cásares, Directora Ejecutiva

Sede Escazú

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Randall Camacho Solano, Subdirector Ejecutivo

Sede Pérez Zeledón

Soraya Fallas Ureña, Directora Ejecutiva
Byron Barboza González, Subdirector Ejecutivo

Sede Puntarenas

Edith Campos Morales, Directora Ejecutiva
Sandra Rodríguez Porras, Subdirectora Ejecutiva

Sede San Pedro

Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva
Marcela Solano Zúñiga, Subdirectora Ejecutiva

Sede San Ramón

Laura Barillas Acosta, Directora Ejecutiva
Belardo Méndez Jiménez, Subdirector Ejecutivo

Sede Tibás

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo
Marlene Alfaro Ortiz, Subdirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Subgerencia Área Administrativa

Antonieta Solís Mata, Subgerente

Departamento de Proveeduría

Carmen Lidia González Ramírez, Jefe Departamento
Carol Oconitrillo Chaves, Subjefe Departamento

Subdirección de Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe de Subdirección
Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe Departamento
Jorge Rivera Peña, Subjefe Departamento
Mónica Martínez Gould, Jefe Departamento
Xinia Castro Sanabria, Subjefe Departamento
José Arévalo Ascencio, Jefe Departamento
Flor Chacón Delgado, Subjefe de Departamento
Alexandra Chinchilla Araya, Coordinador Asesor II
Adriana Elizondo León, Jefe Departamento

Subgerencia General

Luis Fernando Campos Montes, Subgerente General

Dirección Servicios Auxiliares y Salud

Róger Arias Agüero, Jefe Dirección

Francisco Cordero Fallas, Subjefe Dirección

Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutivo

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe Departamento

Sidney Viales Fallas, Jefe Departamento

Jeanneth Martínez Cantillo, Subjefe Departamento

Cecilia Montero Acuña, Jefe Departamento

Subgerencia General

Luis Fernando Monge Salas, Subgerente General

Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe Departamento

Subdirección de Crédito y Cobro

Gladys Barboza Arrieta, Jefe Subdirección

Geovanna Obando Rojas, Jefe Departamento

Wilberth Villalta Solano, Jefe Departamento

Contabilidad

Josué Abarca Arce, Jefe Departamento

Contraloría Financiera

Alejandra Salazar Díaz, Jefe Departamento

Subgerente General

Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente General

Proyecto Axis

Álvaro Padilla Jiménez, Proyecto Axis

Subdirección Actuarial

Carlos Sánchez Arias, Jefe de Subdirección

Juliana Jiménez Borrás, Subjefe de Subdirección

Dirección Técnica de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefa

Ronald Granados Lobo, Subjefe

Patricia Mora Quirós, Subjefe

Edulia Montero Mena, Ejecutiva

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Grettel Mora Díaz, Jefe Departamento
José Luis Trejos Arce, Subjefe Departamento
Juan Diego Araya Calvo, Subjefe Departamento
Lourdes Muñoz Pérez, Subjefe Departamento

Centro de Gestión de Seguros Personales

Marlen Granados Gamboa, Jefe Departamento
Jonathan Calderón Castro, Subjefe Departamento
Alexandra Symes Salas, Subjefe Departamento

Subgerencia General

Nelson Mata Morales, Subgerente General

Dirección de Reaseguros

Eduardo Castro Páez, Jefe Dirección
Rainer González Molina, Coordinador Asesor II

Dirección de Suscripción

Silvia Pardo Chaverri, Jefe Dirección
Grace Segura Molina, Subjefe Dirección
Jessenia Araya Gutiérrez, Líder de Producto
Karla Huezo Zúñiga, Líder de Producto
Ilse Cárdenas Rojas, Líder de Producto

Subdirección de Mercadeo y Ventas

Laura Castillo Calderón, Jefe Subdirección
Fernando López Lizano, Subjefe Subdirección
Dixiana Solano Vega, Jefe Departamento
Gabriela Chacón Fernández, Jefe Departamento
Norma Isabel Ortega Sánchez, Subjefe Departamento
Ileana Castro Fatjó, Jefe Departamento
Marjorie Rivera Rodríguez, Jefe Departamento
Pilar Sáenz Jiménez, Subjefe Departamento

Líder de Segmentos

Daisy Rodríguez Angulo
Alejandra Gómez Murillo
Andrea Ramírez Martínez

Dirección Cliente Corporativo

Juan José Sánchez Corrales, Jefe Dirección
Víctor Soto Ortiz, Subjefe de Dirección



Durante el año 2017, no solo cumplimos los compromisos adquiridos con nuestros clientes y proveedores, sino que realizamos grandes aportes al país.

Somos una empresa que cumple y aporta a la sociedad costarricense

₡105.509 MILLONES

Utilidad bruta (antes de impuesto y participaciones)

Para este periodo, obtuvimos una utilidad bruta de ₡105.509 millones, misma que se vio beneficiada por el impecable manejo de la cartera de inversiones, la cual representa el **75%** de los activos totales y el principal generador de utilidades.

85%

de la utilidad bruta

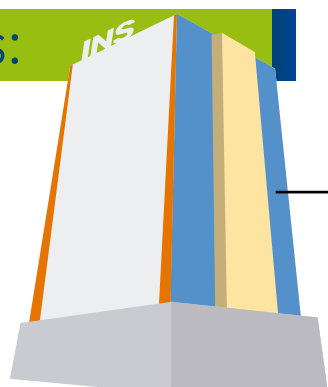
Contribución total de los ingresos de la cartera de inversiones al cierre del periodo 2017.

¡Cumplimos!

₡459.549 MILLONES:

- Pagos por eventos catastróficos (Nate, Otto y Onda Tropical 42).
- Pagos Seguro Voluntario de Automóviles.
- Pagos ramo de Seguros Generales.
- Pagos ramo de Seguros Personales.
- Pagos del Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Pagos del Seguro Obligatorio Automotor.
- Pagos a la Caja Costarricense del Seguro Social por casos del Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Pagos a la Caja Costarricense del Seguro Social por casos del Seguro Obligatorio de Automóviles.
- Pago a talleres de enderezado y pintura.
- Pago a proveedores médicos.
- Pagos a afectados por el Nemagón.

Aportes:



₡23.805 MILLONES

al Gobierno (correspondientes al 25% de las utilidades)

₡22.000 MILLONES

al Benemérito Cuerpo de Bomberos

₡11.967 MILLONES

a la CCSS

Pagos a otros proveedores:

Seguro de Riesgos del Trabajo:

- Cruz Roja Costarricense: ₡764.709.804
- Exámenes de laboratorio de la Universidad de Costa Rica: ₡1.618.267.397
- Implementos quirúrgicos: ₡3.192.484.522

Seguro Obligatorio de Automóviles:

- Cruz Roja Costarricense: ₡258.496.807
- Exámenes de laboratorio de la Universidad de Costa Rica: ₡911.311.503
- Implementos quirúrgicos: ₡2.139.848.945

Donaciones:

- Comisión Nacional de Emergencias, tormenta tropical Nate.
- Donación al Instituto Tecnológico de Costa Rica para el proyecto "Planta piloto de tecnologías de agregación de valor agropecuario en la región Huetar Norte (PPTAVAHN).
- Donación al Teatro Nacional de Costa Rica, para el pago de una póliza de Incendio Todo Riesgo.
- Asociación Pro Hospital Nacional de Niños donación póliza Todo Riesgo.
- Donación al COVAO.
- Asociación Obras del Espíritu Santo de utensilios de cocina.
- Donación al IMAS de equipo de cómputo y médico.
- Donación de transformadores a CNFL.
- Donación de póliza Asociación Centro Cultural Costarricense.



Sin duda nuestra principal fortaleza es nuestro talento humano, ya que contamos con funcionarios altamente capacitados y de amplia experiencia que se combina con personal joven que imprime gran dinamismo a la empresa.

Nuestras fortalezas

Talento humano:

**GREAT
PLACE
TO
WORK®**

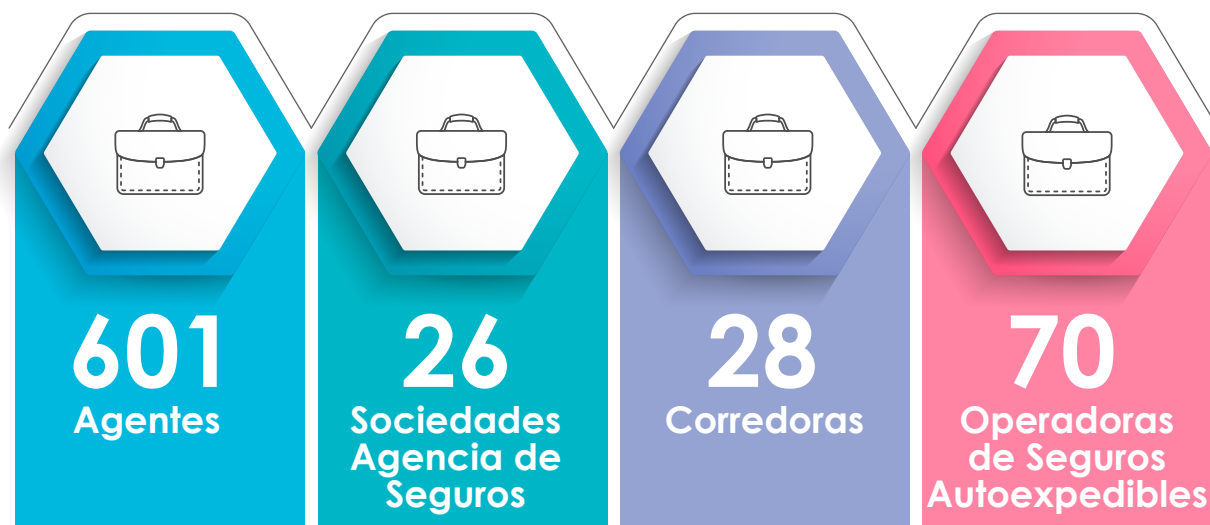
Como elemento importante, que contribuye al crecimiento de la empresa y sus colaboradores, se logró la certificación del INS Casa Matriz y algunas de sus subsidiarias como un **Gran Lugar para Trabajar**. Esto gracias al trabajo en equipo de los líderes, impulsado a través de los compañeros que laboran en el Clima, la Cultura y la Gestión de Cambio en la Subdirección de Talento Humano. Sobre este tema los indicadores evaluados en el Culture Audit (herramienta de medición para la certificación Great Place to Work que evalúa factores claves de la cultura organizacional en una empresa) presentaron mejoras sustantivas que significaron un incremento en la puntuación obtenida.

Se implementaron diferentes opciones en materia laboral como teletrabajo, centros de trabajo remoto, horarios escalonados que no solo impactan positivamente a los colaboradores, sino que son congruentes con temas relacionados con la sostenibilidad y medidas tomadas en el país.

Se establecieron las bases para el desarrollo de un programa de beneficios laborales de orden preventivo para los colaboradores, donde se trabaja en grandes pilares relacionados con la salud, el equilibrio emocional y la sana administración de las finanzas.

Fuerza de Ventas

Contamos con la **FUERZA DE VENTAS** más robusta del mercado de seguros:



En el 2017, se sentaron las bases para la implementación de un Modelo de Servicio y atención de los diferentes Intermediarios a cargo del Departamento de Comercialización de la Subdirección de Mercadeo y Ventas, que permite la estandarización de los métodos de acompañamiento y asesoría.

También se trabajó en el cambio de metodología de fiscalización de intermediarios exclusivos, cambio que ha generado una importante disminución de denuncias por parte de nuestros clientes, relacionadas con actuaciones de la fuerza de ventas.

Los programas de capacitación de intermediarios, han sido revisados y replanteados a través de la conformación de un equipo interdisciplinario que busca formar una **fuerza de ventas cada vez más profesionalizada**.

Programa de Reaseguros:

El contar con un esquema de reaseguro diversificado, es uno de los aspectos tomados en cuenta por la calificadora de riesgo Fitch Ratings para la calificación de fortaleza recibida. Nuestro programa de reaseguro incluye exposiciones patrimoniales acotadas por riesgo y evento y está asignado a una nómina amplia de reaseguradores con perfil crediticio bueno.

Uno de los principales logros en esta materia, fue la negociación de contratos automáticos con vigencias bianuales, lo que permite que el equipo negociador pueda enfocarse cada año en la mitad de la cartera de contratos automáticos para obtener mejores logros y resultados en los procesos de negociación.

Destaca también el inicio de la actividad comercial de Reaseguro Tomado en América del Sur. Actualmente, se cuenta con 23 negocios realizados en Ecuador, Bolivia y Paraguay.

Calificación de riesgo y aspectos relacionados:

- **Calificación de Riesgo:** Fitch Ratings, ratificó el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además, A.M. Best otorgó 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.

- **Conformación de un Comité de Riesgos Corporativo.**
- **Implementación de una base de datos de eventos** de riesgo materializados o incidencias.
- **Declaración de Apetito de Riesgo:** en marzo 2017, la Junta Directiva aprobó el documento denominado Declaratoria de Apetito de Riesgo del INS, la cual está conformada por 34 indicadores de riesgo, que permiten medir y monitorear los principales riesgos de la Institución.
- **Índice de Suficiencia de Capital:** el índice de suficiencia de capital se ubicó durante todo el año por encima de los mínimos establecidos por el Supervisor (categoría fuerte).
- **Riesgo financiero:** el riesgo financiero de las inversiones del INS se mantiene bajo control, sin mostrar síntomas de vulnerabilidad o concentración que hagan pensar en una exposición más allá de lo normal.
- **Autoevaluación del Sistema de Control Interno:** En cumplimiento a la regulación de la Contraloría, se concluyó el proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional correspondiente al año 2016.
- **Gestión de Continuidad:** El plan de continuidad de un negocio tiene como objetivo principal proteger los procesos críticos y operativos del negocio contra desastres naturales o fallas mayores por la interrupción de las operaciones de una empresa, disminuyendo el impacto financiero, pérdida de información crítica, credibilidad y productividad. En nuestro caso, la ejecución del Programa de Continuidad del Negocio está a cargo de la Unidad de Continuidad del Negocio. Y en el 2017 realizó la evaluación y diseño de 3 planes alternos de trabajo, la actualización de 7 planes. También se realizó la actualización del Protocolo de atención de eventos en horas no hábiles. Evaluación y control de riesgos de interrupción del negocio y valoración de riesgos en 12 edificios del Grupo INS. También se trabajó en la documentación del modelo de continuidad y la

culturización en gestión de continuidad y prevención. La labor de esta Unidad también se extiende a las Subsidiarias del Grupo INS.

- **Gobernanza de la información:** Es el activo más valioso de la organización, ya que la información constituye el ente rector para la gestión global de la disponibilidad, generación, obtención, manejo, producción y seguridad de los datos. Durante este tiempo se ha trabajado en la depuración de la información en los cuatro principales sistemas con mayor contenido de información: BUC, Point General, Point Life y Riesgos del Trabajo, para lograr su calidad.
- **La importancia de la Planificación:** A través de nuestra Subdirección de Planificación se actualizaron, crearon y derogaron procedimientos, con el propósito de establecer líneas de trabajo y un mayor orden. Se presentó ante la SUGESE, el Informe Anual de Gobierno Corporativo que contenía los cambios para robustecer el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo INS, en cumplimiento del Reglamento sobre Gobierno Corporativo emitido por CONASSIF.
- **Proyecto “Alineamiento por procesos”:** La gerencia mediante oficio G-02175-2017 del 12 de junio del 2017 aprobó el “Perfil preliminar” a fin de continuar con el proceso de formulación del proyecto.

El Objetivo General es brindar al Instituto Nacional de Seguros una estructura de trabajo alineada en un enfoque por procesos, mapear todos los pasos que se ejecutan dentro de cada macroproceso de la institución.

Entre las funciones del proyecto se encuentran: desarrollar el inventario de procesos, actualizar el mapa de macroprocesos del INS, analizar los procesos e implementar mejoras, crear una base para el Sistema de Gestión de Calidad y promover la gestión por procesos.



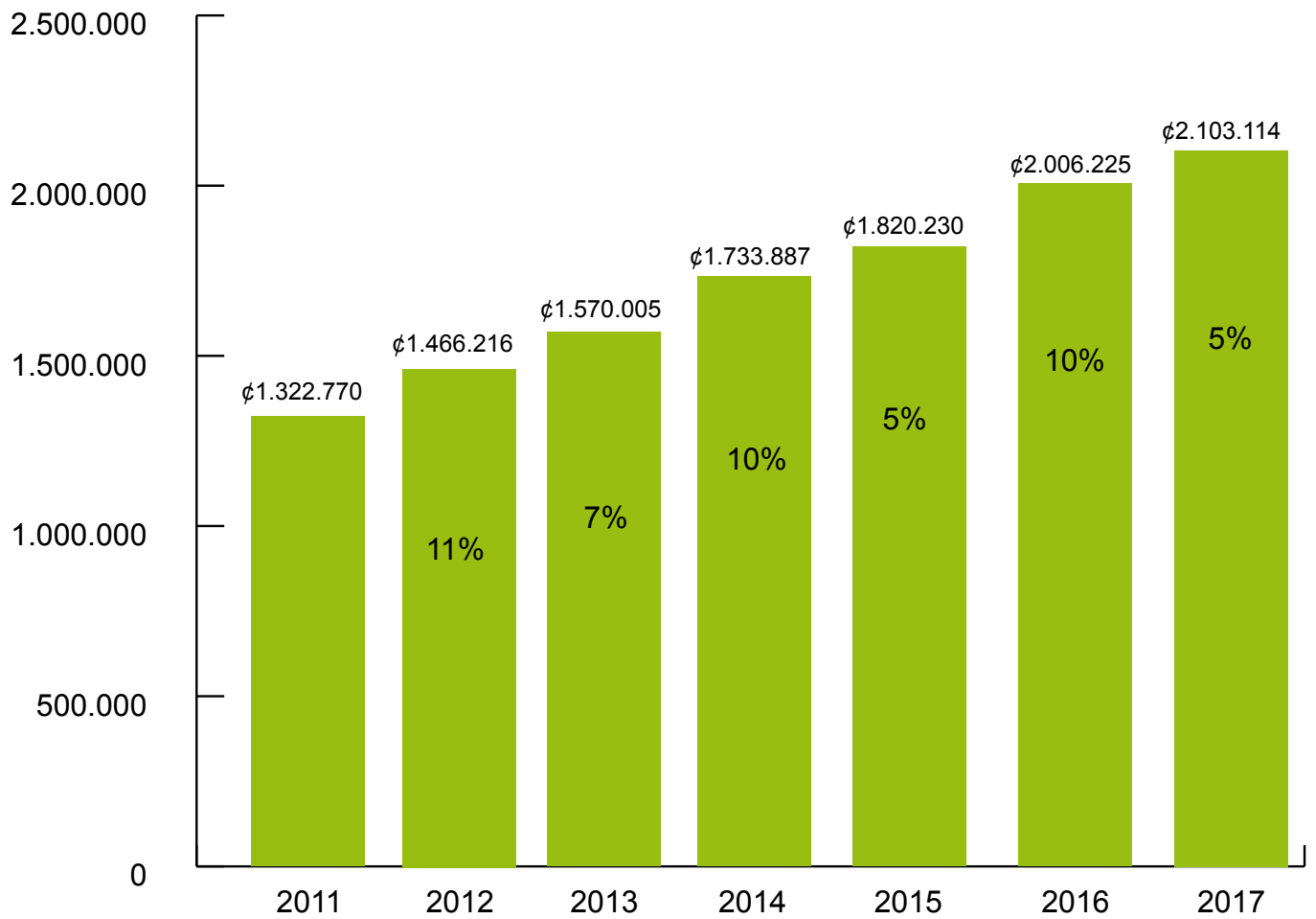
Los resultados financieros continúan siendo sumamente positivos. Por ejemplo si se compara el 2016 con el 2017, el rubro de activos creció en casi un 5%, el Patrimonio en un 8.17% y el Ingreso por Primas en casi un 11%.

Resultados Financieros

Estos resultados son producto de una excelente gestión del negocio y del programa de inversiones.

Total de Activos Grupo INS

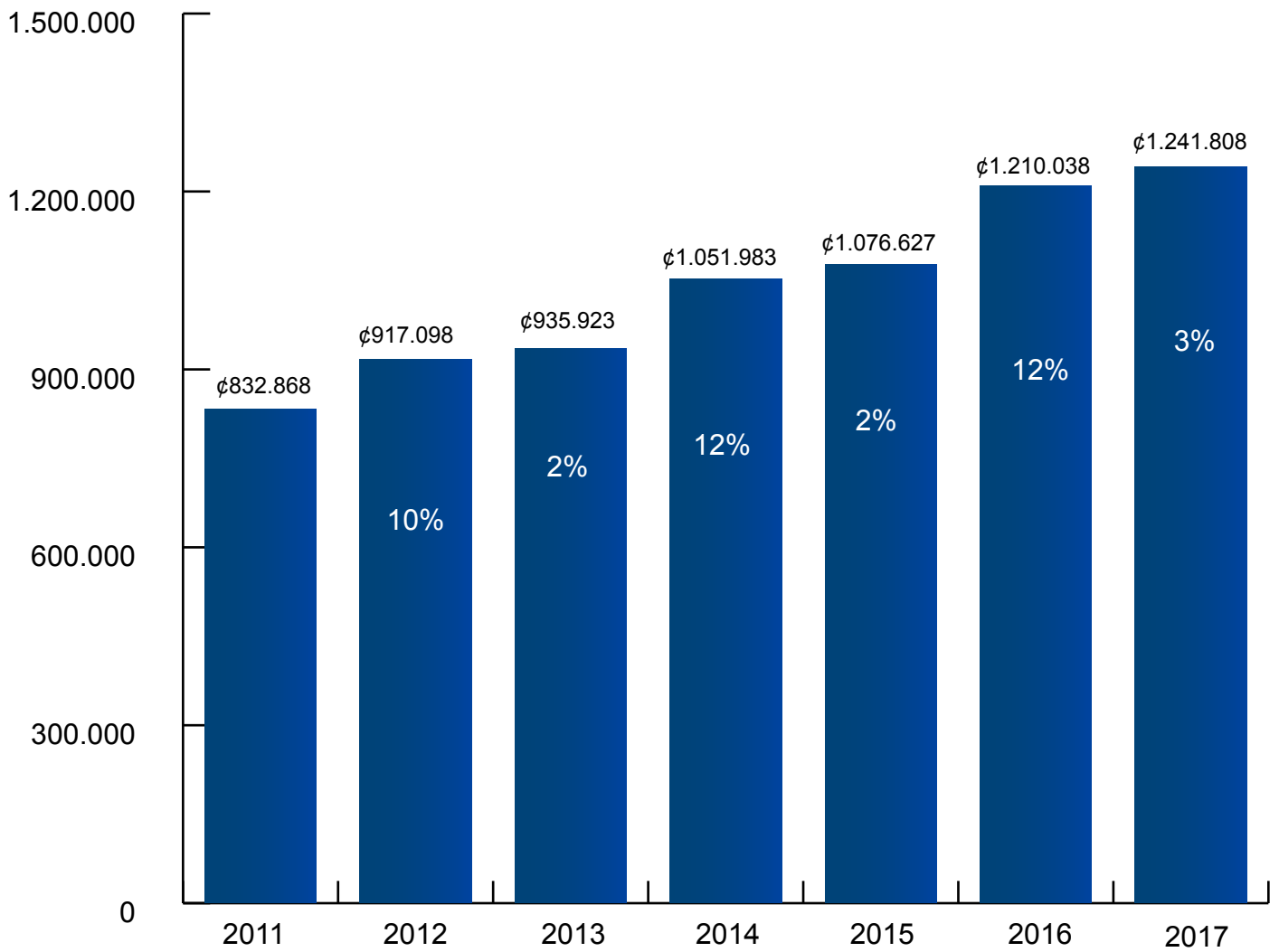
diciembre 2011 a diciembre 2017
- en millones de colones -



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS 2017

Total Pasivo Grupo INS

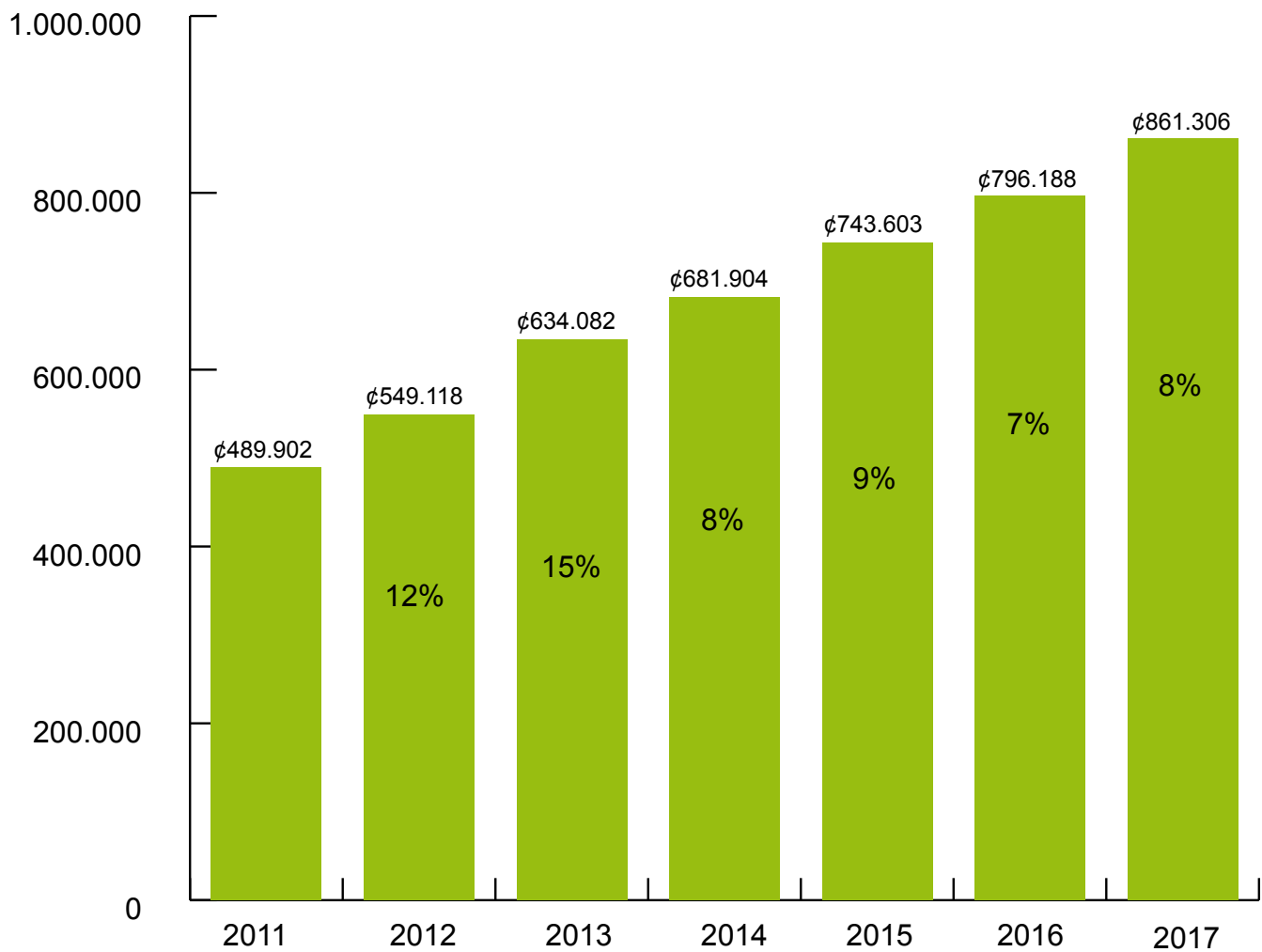
diciembre 2011 a diciembre 2017
- en millones de colones -



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS 2017

Total de Patrimonio Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2017
- en millones de colones -



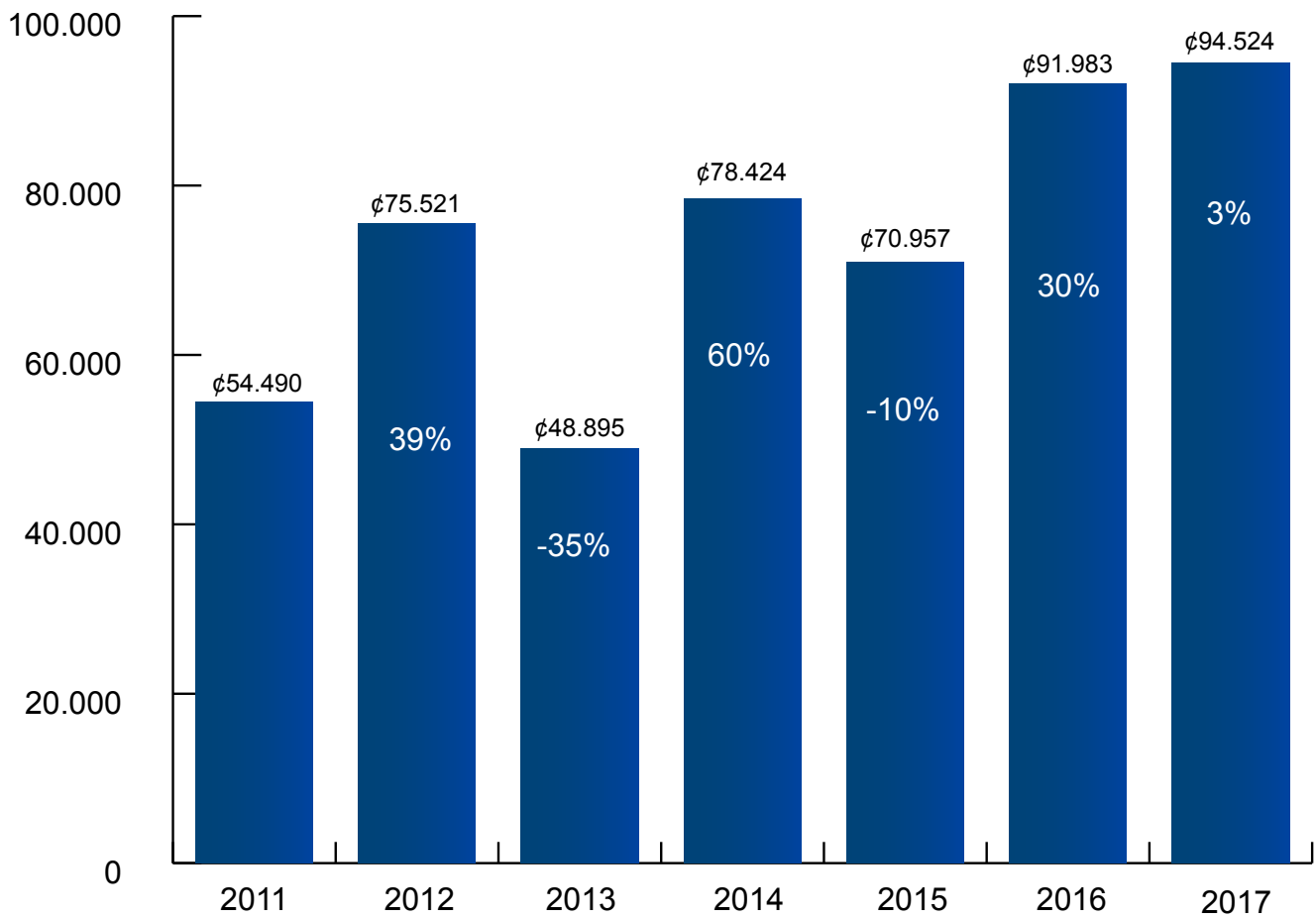
Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS 2017

Utilidad después de impuestos y antes de participaciones

Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2017

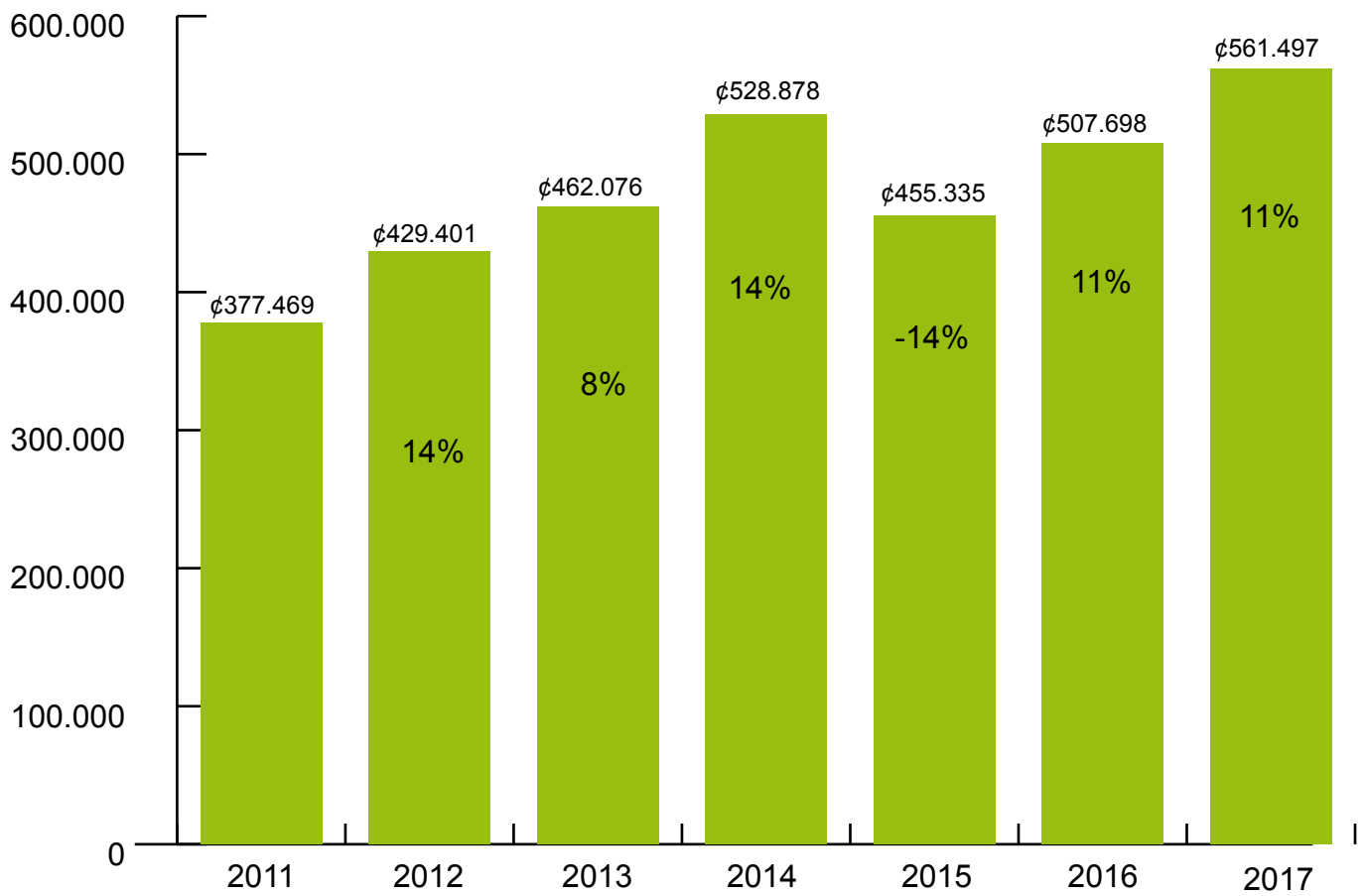
- en millones de colones -



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS 2017

Ingreso por Primas Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2017
- en millones de colones -



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS 2017



La calidad en los servicios que reciben nuestros clientes, su satisfacción y la consecuente fidelidad para con nuestra empresa, son nuestros objetivos primordiales. Durante este año realizamos importantes cambios y mejoras.

La satisfacción de nuestros clientes es primordial

1. Estrategias de cara a nuestros clientes

El monitoreo continuo, es la clave para conocer a nuestros clientes y mejorar nuestros servicios.

Por ello, a través del Departamento de Investigación y Desarrollo se mantiene un programa continuo de estudios que proporciona información relacionada con los gustos y preferencias de nuestros clientes y asegurados.

Esta información, se constituye en el insumo principal para el desarrollo de productos y servicios, que estén acorde con las necesidades del mercado y de los clientes que conforman los diferentes nichos y segmentos identificados y para los cuales se han desarrollado modelos de atención y propuestas de valor.

Con la perfilación de la cartera mediante el nuevo **Modelo de Negocios por Segmentos**, se lograron identificar, cuatro grandes grupos de clientes: Individuales, Pymes, Empresariales y Corporativos, a su vez éstos se dividieron en subsegmentos, para cada uno de ellos, se han desarrollado estrategias específicas con el fin de promover su retención y crecimiento.

Mediante las tácticas de retención de clientes implementadas, se ha logrado una **retención sostenida superior al 85%** en los diferentes segmentos.

Entre las principales estrategias, se encuentran la realización de actividades y los acercamientos con sectores, gremios y empresas de diferente naturaleza, consolidando alianzas para el trabajo colaborativo que coadyuven con el crecimiento de las ventas.

También se desarrollaron estrategias de prevención y educación, como el programa “Creando Exportadores” coordinado por PRO-COMER, cursos de capacitación a Pymes Turísticas, en Liberia, Santa Cruz, Puntarenas, Golfito, San Carlos y San José. Se desa-

rolló un programa de capacitación para el Sector Transportista, inició el programa de capacitación a clientes denominado “Insfórme-se” (charlas mensuales para impulsar el desarrollo de las empresas), se edita la primera edición de la revista Insfórme-se y se desarrolló un Programa de Capacitación en Seguros para clientes empresariales (Plataforma e-learning).

Segmento Corporativo

Debido a la importancia que reviste este segmento para el Grupo INS, se mantiene centralizado el servicio que se les brinda en la Dirección de Cliente Corporativo.



Como parte de las acciones de fidelización y retención de clientes, continuamos con el Programa de Gestión y Administración de Riesgos. Realizamos un total de 37 actividades de capacitación consiguiendo transmitir conocimientos a un total de 1.335 personas, representantes de las empresas que conforman los principales sectores económicos del país.

2. Innovación y Transformación Digital

Los clientes y sus expectativas cambian de manera vertiginosa, lo que hoy es una necesidad mañana cambia, lo que hoy les satisface, mañana ya no es una solución, es por este motivo que se constituyó una Unidad de Innovación, encargada de gestionar la innovación y transformación digital en la empresa.

Esta Unidad trabaja coordinadamente con diferentes áreas, como la Subdirección de Informática con el propósito de optimizar y desarrollar herramientas automatizadas, que coadyuven a desarrollar y optimizar los servicios automatizados de cara a generar una mejor experiencia para el cliente al mismo tiempo que logra eficiencia en los procesos y los costos.

Se inició el trabajo con la implementación y desarrollo de cotizadores en línea optimizados, una página web con enfoque comercial, estrategias de marketing automatizado, entre otros, al mismo tiempo que se trabaja de forma paralela en sistematizar la innovación como forma de hacer las cosas de cara a enfrentar el futuro de la industria de seguros.

3. Experiencia de Cliente

Se inició un trabajo a nivel empresarial, con el objetivo de mejorar el servicio integral que brindamos a nuestros clientes. Se capacitó a un grupo de colaboradores en experiencia de cliente y se aprobó un manifiesto de Experiencia de Cliente con 10 principios fundamentales que rigen el quehacer de la empresa en todas sus áreas de contacto con el cliente.

4. Contraloría de Servicios Corporativa

En procura de la mejora del servicio, se mantuvo un análisis de las denuncias y demás disconformidades de los clientes, retroalimentando a las instancias operativas de manera periódica.



Resultados Gestión 2017

Estas denuncias versan sobre posibles situaciones donde se considera que existió alguna transgresión a derechos del consumidor de seguros o alguna situación derivada de aspectos sustanciales del contrato.

5. Novedades en seguros

Con una visión comercial y de cara a mantener e incluso incrementar nuestra cartera de clientes, implementamos cambios y mejoras en varios productos:

- Lanzamiento del Seguro de Gastos Médicos Colectivo (flexible).
- Remozamiento del Seguro Agrícola, Seguro Pecuario (tres esquemas diferentes de seguro).
- Modelo de Selección Grupal para Gastos Médicos Colectivos.
- Diseño de paquetes para comercialización de los segmentos Corporativo, Empresarial y Pymes.
- Implementación del Modelo de Atención Médica Primaria para contratos colectivos de gastos médicos, con alta siniestralidad. Se incorporaron 65 pólizas.

6. Atención en Sedes

El tiempo promedio de atención en Sedes, se estableció en poco más de 14 minutos, esto a través de la implementación de **Protocolos de Servicio** y un nuevo sistema administrador de filas.

También, a través de la apertura de nuevos puntos de venta y de servicio en varias localidades de nuestro país:

- Santo Domingo de Heredia
- Palmares
- Coronado
- Esparza
- Paraíso
- Fortuna
- Uvita
- Pital
- Cariari
- Muelle
- San Marcos
- Escazú



Se realizaron varias iniciativas como la consolidación del Módulo de Administración de Colectivas (MAC), para el manejo de una porción importante del portafolio de negocios, la implementación del Sistema Inspecciones Reclamos Aseguramiento (IREA) buscando agilizar las inspecciones de riesgos para Suscripción e Indemnizaciones y la implementación y puesta en operación del Sistema de Envío de Condiciones SEC, como mecanismo electrónico de envío de documentos a intermediarios y asegurados.

Ahorro en las impresiones: se migró a un sistema de impresión por demanda, lo que generó un ahorro del 23% en la cantidad de impresiones. Esto al menos en las dependencias que migraron a este nuevo sistema.

7. Infraestructura

Realizamos importantes obras y mejoras en infraestructura, con el propósito de brindar a nuestros clientes, pacientes y colaboradores, mayor comodidad y seguridad.

El Plan Estratégico de Negocios Administrativo está conformado por 20 proyectos de infraestructura, entre ellos 18 Centros Médicos, el Proyecto Centro de Servicios Hospitalarios Integrales y el proyecto de Lavandería de la Red de Servicios de Salud. Al cierre del 2017 se alcanzó prácticamente el 95% del estimado del año.

A través del departamento de Ingeniería y Mantenimiento se manejaron 87 proyectos de construcción y remodelación, de los cuales se finalizaron 29 (33%). El restante 67% corresponde a proyectos en estudio, en proceso de contratación, de formalización y fueron suspendidos.

Durante el 2017 se adjudicaron un total de 16 proyectos, de los cuales 5 son de construcción, 5 de remodelación, 2 de alquiler modalidad llave en mano y 4 compra de terrenos. Entre estos, la Construcción de

la Torre Administrativa del Hospital del Trauma, la construcción del Centro de Salud de Pérez Zeledón y la remodelación de la Sede Pavas, que tras la apertura de la Sede Escazú se transformó en un Punto de Venta.

8. Tecnología como soporte para una mejor gestión

Proyecto AXIS: se constituyó como proyecto la iniciativa denominada Axis, con el fin de sustituir el Core de Seguros, mismo que contribuirá a mejorar el desempeño, los tiempos de respuesta y la eficiencia en el time to market.

9. INS Joven

Con el propósito de posicionar la marca INS en la mente de los jóvenes, se planteó una estrategia llamada "INS Joven", cuyo objetivo fue buscar representantes destacados en diferentes áreas (deportes, ciencia, artes, etc), para que se dirigieran a esa población. La primera etapa es que este público se identifique en actividades propias de su edad, por lo que se tuvo participación en el Circuito Nacional de Surf y Expo U.



Dado que la Sostenibilidad es un tema transversal a toda la organización, desde la Unidad de Sostenibilidad adscrita a la Subdirección de Planificación, se brindó acompañamiento a las diferentes dependencias, en el desarrollo de temas tales como:

La Sostenibilidad es transversal a toda la organización

1. Gobierno Corporativo
2. Código de Ética Corporativo
3. Cultura en Sostenibilidad
4. Comunicación para la Sostenibilidad
5. Clima organizacional
6. Gestión del Cambio
7. Prácticas Laborales

8. Derechos Humanos (Compromiso y promoción de los Derechos Humanos, No discriminación de personas sexualmente diversas, Comisión Institucional para la Igualdad y la no Discriminación hacia la Población Sexualmente Diversa, Diversidad e Inclusión, Inclusión de Personas con Discapacidad).
9. Prevención (Semana de la Seguridad Vial 2017, Sensibilización a través de la fotografía: Exposición en el Hospital del Trauma).
10. Gestión ambiental (Prevención de la contaminación, Uso Sostenible de los Recursos, Cambio Climático, Aprendizaje y sensibilización, Compras Sostenibles).
11. Acción Social: Patrocinio La Hora del Planeta, Libros para todos, entre otros.
12. Reconocimientos: Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI) del MINAE, Somos un Gran Lugar para Trabajar, Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), categoría Eventos Especiales, Marca País, Premio a la Excelencia INS Servicios, Red de Empresas Ciclo – Incluyentes.
13. Se presentó a Junta Directiva la Memoria de Sostenibilidad base cero y se aprobó su divulgación para en el futuro presentar un reporte de avances semestral y una memoria anual.

Tenemos claro, que una empresa que aspire a ser sostenible tendrá un punto de partida clave: el involucramiento de la Alta Dirección como movilizador del compromiso. Somos conscientes que la implementación de modelos de negocios basados en la sostenibilidad requiere del compromiso, involucramiento y liderazgo de la Alta Dirección, como punta de lanza para crear una cultura organizacional basada en la sostenibilidad que profundice en el actuar de todos los colaboradores.

El proceso de evolución que ha experimentado el Grupo INS en relación a temas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en los

últimos años, precisamente ha implicado un rol de liderazgo y compromiso por parte de la Alta Dirección del Grupo INS, encabezado por la Presidencia Ejecutiva, Juntas Directivas de Grupo, Gerencia General y Gerencias de Subsidiarias, lo cual ha significado una práctica que el Instituto ha compartido en diversos foros empresariales.

Uno de los temas, en los cuales se ha trabajado es el de **Gobierno Corporativo** como factor clave para el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas, para potenciar la confianza de las partes interesadas. Así lo han puesto de manifiesto en los últimos años, entre otros, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en sus Principios de Gobierno Corporativo y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) con el Reglamento sobre Gobierno Corporativo.



En julio, la Junta Directiva aprobó la propuesta denominada: “Reorganización de la Dirección de Seguros Solidarios y Creación del Departamento de Riesgos del Trabajo.”

Seguros Solidarios

Con la integración del nuevo Departamento de Riegos del Trabajo, se definió como su objetivo el velar por la ejecución de las obligaciones y derechos que el Título IV del Código de Trabajo establece a los patronos y trabajadores.

Como parte de ese proceso de calidad y mejora continua, en coordinación con la Dirección de Operaciones, se realizó la generación de los documentos

relacionados con las condiciones generales y particulares del seguro de Riesgos del Trabajo por medio del sistema SEC (sistema electrónico de condicionado), remitiéndose vía correo el condicionado cuando se emite esta póliza, evitando así la impresión de documentos.

Se finalizó con el proceso de devolución del 4% de Aporte a Bomberos y de conformidad con lo instruido por la SUGESE, con el saldo al 31-10-2016, se procedió con la creación de recibos de aumento de seguro para aplicar a las pólizas vigentes y en el caso de las pólizas canceladas, el monto se contabilizó como ganancias reales.

Derechos de Circulación 2018

El dinero que recaudamos por concepto del Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores, se invierte, como es usual, en la atención de las personas que sufren accidentes de tránsito, tanto pasajeros de vehículos, como peatones. Cubre el pago de lesiones, tratamiento médico y hospitalario, medicamentos, tratamientos, incapacidades e incluso, indemnización a beneficiarios en caso de muerte.



Se registró un aumento en la cantidad de recaudadores, pasando de 52 a 58. Esto generó un incremento en cajas externas de recaudación, que pasaron de 2.259 a 2.283 cajas. Adicionalmente, se debe agregar las cajas por Web y Sedes del INS.

Venta de seguros autoexpedibles en el Derecho de Circulación.

El total recaudado al 31 de diciembre de 2017, refleja un aumento de un 11.50%, al comparar la recaudación de estos seguros con el año anterior, al pasar de ¢3.078 millones en el 2016 (Período 2017), a ¢3.433 millones en el 2017(Período 2018).

Somos más que seguros, Somos Prevención y Seguridad

En el 2017 presentamos la **Política Corporativa de Prevención**, la cual gira en torno a cuatro ejes:

Eje Salud General

- Iniciamos el Programa de educación en prevención de enfermedades de mayor mortalidad en el país (cáncer y enfermedades del corazón).
- Firmamos un Convenio de Cooperación con la Fundación Dra. Ana Gabriela Ross.
- Participamos en la IV Feria Municipal Preventiva “San José, Paz y Seguridad 2017”.

Eje Seguridad Humana y Patrimonial

- Desarrollamos la segunda etapa del programa Líderes en Prevención, visitamos **123 escuelas** y atendimos una población estudiantil de **3.149 niños** de V grado.
- Ejecutamos el plan piloto por la implementación de los Módulos del Programa de Prevención para Jóvenes, Salud, Seguridad Vial, Autocuidado Personal y Finanzas Saludables; dicho programa fue brindado a un total de **70 estudiantes** de diferentes colegios técnicos del país, incluyendo los practicantes que dieron servicio en el INS este año en Oficinas Centrales.

- Participamos en el primer “Campamento Infantil”, en coordinación con el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- En diciembre del 2017 realizamos una nueva convocatoria para dar inicio al Programa de Líderes de la Prevención año 2018.

Eje Seguridad Vial

- Participamos en la “Primera Feria Seguridad Vial Abrazando la Vida”, organizada por la Municipalidad del Guarco de Oreamuno de Cartago.
- Realizamos **8 actividades de capacitación** en empresas, sobre temas relacionados con seguridad vial y dirigido a diferentes tipos de conductores en diversas zonas del país. Se brindó un especial énfasis a los conductores de motos.
- Participamos en el Taller “Objetivos de Desarrollo Sostenible Tránsito”, organizado por el Ministerio de Salud, en conjunto con otras instituciones públicas como la CCSS, INEC, Medicatura Forense y COSEVI, donde se construyeron los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Plan Estratégico de Salud ODS 2030, en materia de tránsito a nivel país.
- Impartimos el curso a distancia a 107 motociclistas.

Eje Salud Laboral

1. Realizamos **52 capacitaciones** a **1072 trabajadores** cubiertos.
2. Realizamos acciones varias para la mejora continua del Sistema de Calidad, tales como la revisión del plan y ajustes, según las recomendaciones del Ente Auditor, presentación del Plan de acción a la No conformidad de la Auditoría Externa, siendo aceptado por INTECO y Reclutamiento del personal en el Sistema de Gestión de Calidad (ARD), entre otras.



Nuestra Red de Servicios de Salud, tiene presencia en todo el territorio nacional y constituye uno de los pilares fundamentales del sistema de salud costarricense. Aquí se atienden los pacientes cubiertos por varios de nuestros seguros, especialmente el Seguro de Riesgos del Trabajo y el Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores.

Fortalecimiento de nuestros servicios de salud

Procuramos brindar servicios con calidad y sobre todo, con calidez humana. Buscamos ofrecer a los pacientes facilidades, como el no tener que desplazarse grandes distancias para ser atendidos, el contar con profesionales capacitados y tecnología de punta.

Inauguramos 26 nuevos servicios:

- 5 Farmacias
- 4 Laboratorios Clínicos
- 1 Terapia Ocupacional
- 6 Imágenes Médicas
- 9 Servicios Médicos Especializados
- 1 Clínica del Dolor

Invertimos ¢1.490 millones en la compra de 463 equipos médicos para la Red de Servicios de Salud.

Manejo eficaz y eficiente en la atención de los pacientes:

- Mayor atención de pacientes hospitalizados: 23% más
- Eficiencia en el consumo de antibióticos: 54% menos
- Tasa de infecciones a nivel de países desarrollados: 3.9%, en Francia ese porcentaje es de un 6%
- Optimización de la ocupación hospitalaria: 96% más
- Manejo eficiente de la lista de espera: 50% menos
- Aumento en las terapias brindadas: 7% más

Otros datos estadísticos de nuestros servicios de salud:

- Cantidad de consultas: 625.277
- Total de camas ocupadas en el Albergue: 20.265
- Sesiones de Terapia Física: 319.877
- Sesiones de Terapia Ocupacional: 66.404
- Radiografías: 125.143
- Resonancias: 7.532

- Ultrasonidos: 18.527
- Tomografías: 15.548
- Cirugías: 15.140



El Grupo INS es la única aseguradora que cuenta con su propio Puesto de Bolsa (INS Valores) y Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (INS Inversiones SAFI), las cuales destacan en sus respectivas categorías, con importantes resultados.

El aporte de nuestras empresas hermanas

INS SAFI Sociedad Administradora de Fondos de Inversiones

Durante el año 2017 se estableció como prioridad a nivel tecnológico el remozamiento del sitio web de la institución.



Con la implementación de esta mejora, nuestros clientes de INS Inversiones obtuvieron los siguientes beneficios:

- Sitio más agradable y fácil de usar.
- Mayor velocidad en sus opciones.
- Integración de nuevas tecnologías que lo hace capaz de ser utilizado en cualquier navegador, logrando que sea adaptativo y responsive, de manera que se puede ver claramente en las diferentes plataformas móviles disponibles.

Implementación de facilidades:

- Cuentas IBAN asociadas a los fondos de inversión, permitiendo a los inversionistas realizar transacciones por medio de la plataforma del SINPE. Con esta implementación el cliente posee una cuenta IBAN para sus fondos y puede efectuar depósitos de manera directa.
- El sistema de información de INS Inversiones puede detectar que recibe un monto e inmediatamente y de manera automatizada efectúa la solicitud de inversión, notificando en todo momento al cliente.
- Incorporamos el proceso de débito en tiempo real a través de la página web, servicio que se encuentra totalmente automatizado y no tiene costo.
- Incorporamos el ahorro programado en nuestra página web, donde al cliente puede realizar inversiones periódicas automatizadas, el cual no tiene costo y un segundo factor de autenticación para efectuar las transacciones de manera más ágil y segura, cuando no se tiene firma digital.

- Integración del sitio web y el sistema transaccional de INS Inversiones para efectuar los retiros de una forma más automatizada.
- Mejoras en los procesos operativos de pago de retiros, debido a que se automatizó el proceso para realizar los pagos a los clientes por medio del SINPE, agilizando el proceso y evitando labores manuales.
- INS Inversiones SAFI en la actualidad es la única del mercado costarricense inscrita en el SINPE que brinda estos beneficios a sus clientes.

Fondo Inmobiliario

Por medio del Fondo de Inversión INS Inmobiliario No Diversificado administrado por INS Inversiones SAFI S.A., se logró concretar el alquiler de 2.657 metros cuadrados de espacio de oficina para el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones en el Edificio Mira localizado en Zapote y propiedad del Fondo Inmobiliario.

Para el cierre del periodo 2017 el Fondo Inmobiliario mantenía un monto en activos totales de US\$44,216,665 y en activos netos US\$30.367.933. En términos relativos, el **crecimiento del fondo inmobiliario representó 12.61%**.

Declaratoria de apetito de riesgo

En atención a lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo, la Unidad de Riesgos lideró la planeación y elaboración de la Declaratoria de Apetito de Riesgo.

La ejecución de la declaratoria se realizó en el 2017, la cual comprende elementos cualitativos y cuantitativos, donde para cada uno de estos elementos se instauró un nivel de riesgo aceptable por la Junta Directiva.

En términos generales, el apetito de riesgos agregado de la SAFI es Bajo-Moderado; el patrimonio de la SAFI le permite cubrir eventuales pérdidas sin riesgo de caer en insolvencia.

La Declaratoria se compone de 21 indicadores agrupados en 8 ejes, a los cuales se les da seguimiento mensua

INS Valores Puesto de Bolsa



- Mayor patrimonio de la industria: \$29.254 millones.
- Certificación “Great place to Work” por tercer año consecutivo.
- Avance del 100% en la cuantificación de riesgo operativo de las áreas de INS Valores.
- Página web adaptativa y renovada, lo que se traduce en una herramienta con una mejor imagen, amigable, ágil y que se puede acceder de cualquier dispositivo.
- Aplicación móvil que tiene un énfasis de interacción con el cliente, en donde pueda revisar sus inversiones y hacer consultas, entre otras facilidades.
- Desarrollo de una herramienta tecnológica, el cual permite a través de la página web **www.insvalores.com**, sin ningún costo adicional a nuestros clientes puedan realizar traslados de dinero desde cualquier cuenta del sistema bancario nacional hacia el Puesto de Bolsa.

Aunado a este beneficio, gracias a la automatización tecnológica desarrollada, el cliente recibirá de forma inmediata el recibo de su dinero acreditado en la cuenta de INS Valores, lo cual favorece en la mitigación de riesgos operativos, eficiencia en el proceso y servicio al cliente.

Los principales indicadores financieros y operativos mostraron resultados muy satisfactorios:

- a) Primer lugar del ranking de utilidades acumuladas de los últimos cinco años. En el 2017 ocupamos la segunda posición con una diferencia de ¢85 millones con respecto al primer lugar. En términos acumulados de los últimos cinco años, mantenemos una diferencia de ¢4.351 millones, con respecto al segundo lugar.
- b) Los mayores generadores de comisiones están basados en la gestión de la fuerza de ventas, con una participación del 66% del total generado.
- c) El Puesto de Bolsa realiza una importante sinergia con INS Inversiones Sociedad de Fondos de Inversión. Al cierre de diciembre del 2017, el 54% del activo administrado por INS Inversiones pertenece a clientes gestionados por corredores de bolsa de INS Valores.
- d) Posición balanceada de apalancamiento. A pesar del tamaño de nuestro patrimonio y suficiencia patrimonial, INS Valores ocupa el onceavo lugar a nivel de apalancamiento dentro de la industria bursátil.
- e) A nivel de volumen transado en la Bolsa Nacional de Valores abarcamos un 8% del total negociado.



INS Servicios S.A., aporta a la competitividad del INS, mediante la prestación de servicios auxiliares que brinden soluciones para la satisfacción de las necesidades y la experiencia del cliente.

Los resultados alcanzados por la Subsidiaria en el 2017, responden al enfoque y liderazgo de un equipo de trabajo con metas compartidas y altamente comprometido con la calidad y la mejora continua, para lograr la mejor experiencia en el servicio al cliente, alineado con nuestra misión, visión y valores.

Como principales logros del 2017, destacan:

- **Premio a la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica:** En el año 2017, fue ganador del Premio a la Excelencia en las categorías de Planificación y Liderazgo y Enfoque al Cliente y al Mercado. Con este Programa la Cámara de Industrias premia las mejores prácticas empresariales de clase mundial en gestión y resultados.

- **Certificación con la Norma ISO 9001:2008:** INS Servicios ha apostado por la implantación de modelos de Gestión de la Calidad y Excelencia, buscando satisfacer y deleitar al cliente a través de la calidad y la eficiencia. Gracias a estos esfuerzos se logra certificar nuestros servicios del Centro de Contacto, para la atención telefónica, medios electrónicos y llamadas salientes para las líneas de servicio contratados con Instituto Nacional de Seguros con la norma ISO 9001:2008.
- **Índice de desvinculación:** Hemos logrado retener nuestro talento humano por más tiempo, teniendo la tasa de desvinculación más baja de los últimos 6 años, por debajo de los índices del sector servicios, contando además con una planilla que busca la igualdad de oportunidades, en donde el 55% del personal son mujeres y se da la oportunidad de primer empleo a muchos jóvenes de la generación Millenials.
- **Implementación ERP:** Buscamos más innovación, calidad y eficiencia por medio de la digitalización de nuestros los procesos, por eso nos convertimos en la primera empresa en Centroamérica en implementar de forma exitosa la última versión del SAP S4-HANA, ofreciendo un servicio más ágil y eficiente, aumentando nuestras posibilidades de brindar servicios.
- **Principales indicadores de prestación de servicios:**
 - La organización alcanzó un logro del **93%** en el desempeño operativo de los niveles de servicios.
 - La percepción del cliente (encuestas de satisfacción) con respecto a los servicios brindados es el **94%**.
 - Se generaron 9 millones de interacciones con nuestros asegurados y cliente interno.
 - El impacto por gestión en recaudación, recuperación e impulso de autoexpedibles fue de: 34.483 millones.

- Se gestionaron 237.516 asistencias en momentos críticos para los servicios de multiasistencia y atención de eventos siniestrales.
- **Sostenibilidad:** Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, desarrollando un Plan Integral que ha dado positivos resultados en todas las dimensiones. Destacamos el reciclaje de más de 7 toneladas de residuos, la reutilización y recuperación de aproximadamente 6000 piezas de repuestos de vehículos, la identificación de criterios de compras sostenibles, implementamos un programa de voluntariado que ha sembrado más de 750 plantas en espacios comunitarios, capacitamos a mujeres emprendedoras del cantón de Curridabat para impulsar sus negocios y apoyamos la educación infantil en los Centros de Cuido, entre otras acciones.

Museo del Jade y de la Cultura Precolombina



El Museo del Jade y de la Cultura Precolombina continuó con el préstamo de espacios a entidades de gobierno, departamentos del INS y algunas de índole privada.

Se han incrementado las actividades propias, como presentaciones de grupos nacionales, ciclos de conferencias, talleres, programas

educativos (visitas guiadas y Mañana Culturales), noches ancestrales y art city tour, entre otros.

Se atendió a 18.512 personas, a través del **Programa Mañanas Culturales**, en donde se recibieron **8.368 estudiantes** y a los Talleres de Verano asistieron **177 participantes**.

Se desarrolló la campaña publicitaria “Los Misterios del Jade”, la cual dio inicio en mayo. Se utilizaron redes sociales, traseras de bus, vallas, cine y medios culturales como Candilejas.

Exposiciones temporales:

- Exposición temporal "Vida y muerte en el valle de Jícaro, Bahía Culebra". Se desarrolló como un proyecto conjunto, con el arqueólogo del Museo de Nacional Felipe Solís, quien llevó la investigación en el 2005 en la zona de Jícaro. Los objetos que conforman la exposición están en calidad de préstamo, dentro de ellos una serie de restos óseos, cráneo con deformaciones características de la cultura que habitó esa zona.
- Participación en el Art City Tour
- Exposición Mensajes del Pasado: Proyecto conjunto con la Universidad Nacional de Costa Rica, con el artista invitado Henry Bolaños donde se presentaron una serie de trabajos enfocados al Quipú.
- Exposiciones itinerantes en Tibás y San Pedro.
- Exposiciones temporales en el lobby (fotografías, esculturas, obras de arte y otros).
- Patrocinio exclusivo de la ruta (la cual llevaría el nombre de Museo del Jade, sin embargo, se decidió nombrarla la Ruta del Jade).
- Participación en ferias como: Expotur 2017, Paradise Tattoo Convention edición Precolombina, Expomuseos, Noche Ancestral (más de 2000 visitantes de julio a noviembre) y Paseo de los Museos.



- El Benemérito Cuerpo de Bomberos, atendió 68 mil emergencias, entre las que destacan fuego en charrales y basureros (13.326) y cortocircuitos (8.054).
- En materia de prevención, el Cuerpo de Bomberos ejecutó el Campamento Infantil de Bomberos en el que participaron 4000 niños y se impartieron 206 charlas en el Programa Líderes de la Prevención, las que beneficiaron a cerca de 2.619 niños. Se revisaron 7205 planos constructivos y 22 inspecciones para verificar el cumplimiento normativo de protección contra incendios.
- **10 talleres** con 161 profesionales que tramitan planos, con el propósito de mejorar competencias profesionales en la aplicación de la normativa.
- **108 pruebas de sistemas** fijas contra incendios, **330 evaluaciones** de riesgo en edificaciones, **87 servicios de apoyo** social, inspecciones a 50 locales o sitios de reunión pública.
- Asesorías en materia de prevención de incendios en 23 centros educativos y 14 asesorías en materia de prevención de incendio en guarderías, albergues y asilos.
- Elaboración del Manual de Competencias Esenciales para Bomberos de Centroamérica (CEBOC) y distribución de 7 mil manuales impresos en todo Centroamérica.

Infraestructura:

- Apertura de la Estación de Bomberos número 76, en la Isla del Coco.
- Aprobación de los planos, el diseño y las especificaciones técnicas de las Estaciones Metropolitanas.
- Compra de un terreno para la reubicación de la Estación de Bomberos de Heredia.
- Iniciamos la construcción de las nuevas edificaciones en Sarapiquí, Pérez Zeledón y el Complejo de Capacitación de la Academia Nacional de Bomberos, para una inversión aproximada de ¢4.715 millones.
- Se remodelaron las Estaciones de Bomberos de Atenas y del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber en Liberia y se adjudicaron las remodelaciones de las Estaciones de Río Cuarto, La Fortuna y Los Chiles.
- Se adquirieron lotes para la reubicación de las Estaciones de Puntarenas y La Naval y para las Estaciones de Liberia, Palmar Norte y San Ramón.
- Se compraron 15 modernas unidades extintoras para reforzar la flotilla vehicular del país, a esto se suma la compra de 4 tracto camiones, 4 motocicletas, 3 cabezales y una moderna unidad para atender emergencias con materiales peligrosos.

Participación en el Festival de la Luz



Participamos por tercer año consecutivo en el Festival de la Luz. Nuestra carroza se llamó “La Fábrica de la Prevención” y bajo ese concepto se mostraba la importancia de conducir en forma responsable, utilizando los dispositivos de seguridad y respetando las señales de tránsito. Elegimos este tema porque como empresa de seguros, estamos preocupados por el incremento en la cantidad y severidad de los accidentes de tránsito. Obtuvimos el tercer lugar.

GRUPO



Seguros | Valores e Inversiones | Red de Servicios de Salud | Museo del Jade | Bomberos



www.ins-cr.com