

# MEMORIA INSTITUCIONAL 2006

Departamento de Comunicaciones



**INS**

Instituto Nacional de Seguros



# MISIÓN VISIÓN

## **Misión**

Ofrecer a nuestros clientes diferentes tipos de seguros y brindar servicios de excelencia con sentido social

## **Visión**

Ser una empresa líder, eficiente y competitiva en el mercado de seguros regional, prestando servicios que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes.

# ÍNDICE

I. Presentación.....	4
II. Junta Directiva y Administración Superior.....	5
III. Somos un Equipo.....	10
IV. Acciones Realizadas.....	19
V. Estados Auditados.....	29
VI. Estados Financieros.....	34
VII. El trabajo Continúa.....	42

# I. PRESENTACIÓN



El INS se encuentra ante uno de los retos más importantes de su historia: abrirse a un mercado en competencia e internacionalizarse. Ver esta situación como una oportunidad más que como una amenaza nos permitirá mejorar, modernizarnos y crecer, pues tenemos las posibilidades para ello.

El momento es crucial para el Instituto que debe hacerse más eficiente y pensar en el cliente como su razón de ser. ¡El tiempo apremia! De aquí la importancia de planificar y señalar pronto el camino para fortalecer la Institución y sacarla victoriosa de este proceso.

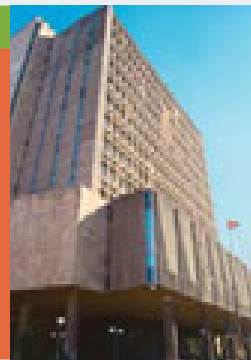
Es así como nace el Plan Integrado de Competitividad, en donde hemos plasmado qué queremos hacer del Instituto y cómo vamos a lograrlo. Precisamente, estamos ejecutando las acciones necesarias conforme con este Plan, cuyo detalle entregamos en este documento.

Les presento la Memoria del Instituto Nacional de Seguros, líneas que recogen el trabajo realizado de mayo 2006 a mayo 2007, así como las acciones más importantes que están en proceso, para hacer realidad esta nueva singladura.

Handwritten signature of Dr. Guillermo Constenla Umaña.

Dr. Guillermo Constenla Umaña  
**Presidente Ejecutivo**

## II. JUNTA DIRECTIVA Y ADMINISTRACIÓN SUPERIOR





#### **Junta Directiva**

Lic. Alberto Raven Odio, Director • Lic. Freddy Coto Varela, Director • Lic. Fernando Apuy Sirias, Director • Lic. Moisés Valitutti Chavarría, Director • Licda. Sonia Picado Sotela, Vicepresidenta • Dr. Guillermo Constenla Umaña, Presidente Ejecutivo • Sr. Henry Ramírez Azofeifa, Secretario



Dr. Guillermo Constenla Umaña  
**Presidente Ejecutivo**





MsC. Luis Ramírez Ramírez  
**Gerente**



Licda. Pilar Castro Quesada  
**Sub-Auditora**

Lic. Leonel Fernández Chaves  
**Auditor**

### III. SOMOS UN EQUIPO





Dirección Jurídica



Dirección Administrativa



Dirección Financiera



Dirección de Reaseguros



Dirección de Seguros Generales



Dirección de Seguros Personales



Dirección de Bomberos



Asistentes de Presidencia Ejecutiva y Gerencia



Dirección de Mercadeo y Ventas



Dirección de Planificación, Comunicación Institucional,  
Investigaciones y Contraloría de Servicios



Dirección de Informática



Dirección de Seguros Solidarios



Dirección de Sucursales



Subsidiarias



Auditoría



### **Junta Directiva**

Guillermo Constenla Umaña, Presidente Ejecutivo  
Sonia Picado Sotela, Directora  
Alberto Raven Odio, Director  
Henry Ramírez Azofeifa, Director  
Moisés Valitutti Chavarría, Director  
Freddy Coto Varela, Director  
Fernando Apuy Sirias, Director

### **Gerencia**

Luis Ramírez Ramírez, Gerente

### **Asistentes de Presidencia Ejecutiva**

William Corrales Harley  
Guillermo Vargas Roldán

### **Asistentes de Gerencia**

Gerardo Vargas Vargas, Gerencia  
Alejandra Castro Bonilla, Gerencia

### **Secretaría de Actas**

Carlos Yznardo Figuerola, Secretario  
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria

### **Dirección Administrativa**

Jorge Navarro Cerdas, Jefe  
Alejandra Garreta Madrigal, Subjefe

### **Departamento de Recursos Humanos**

Krissy Bolaños Picado, Subjefe

### **Departamento de Proveeduría**

Carlos Quesada Hidalgo, Jefe

### **Departamento de Servicios Generales**

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe

### **Dirección de Bomberos**

Héctor Chaves León, Jefe

### **Departamento de Ingeniería**

Esteban Ramos González, Jefe  
José Manuel Hernández Vargas, Subjefe

### **Departamento de Servicios Administrativos**

Juan Rafael Hidalgo Bolaños, Jefe

### **Dirección Financiera**

Bernal Alvarado Delgado, Jefe  
Oscar Roldán Santamaría, Subjefe

### **Departamento de Inversiones**

Jimmy Castillo López, Jefe  
Marcela Céspedes Rodríguez, Subjefe

### **Departamento de Contabilidad**

Alejandra Salazar Díaz, Jefe  
Lisbeth Brenes Prado, Subjefe

### **Departamento Cobro Administrativo y Judicial**

Gladys Barboza Arrieta, Jefe  
Carlos Guillermo Zamora Campos, Subjefe  
Eillen López Elizondo, Subjefe

### **Dirección Jurídica**

German Rodríguez Aguilar, Jefe  
Nancy Arias Mora, Subjefe

### **Dirección de Mercadeo y Ventas**

Luis Mastroeni Villalobos, Jefe  
Sirelda Blanco Rojas, Subjefe

### **Departamento de Promoción y Publicidad**

Leopoldo Peña Cubillo, Jefe  
Gabriela Valverde Chavarría, Subjefe

### **Departamento de Administración de Ventas**

Marlen Alfaro Ortiz, Jefe

### **Departamento de Seguros Del Estado**

Marco Pineda Hidalgo, Jefe  
Ronald Montero Ortiz, Subjefe

### **Teleins**

Felicía Angulo Víquez, Jefe  
Gina Córdoba Gutiérrez, Subjefe

### **Centro de Negocios Corporativos**

José Luis Soto Rodríguez, Jefe

### **Dirección de Informática**

Alvaro Padilla Jiménez, Jefe  
Guillermo Artavia Díaz, Subjefe  
María Eugenia Céspedes, Subjefe

### **Departamento de Soporte Técnico**

Alexandra Chinchilla Araya, Jefe

### **Dirección de Planificación**

Rocío Ramírez Quinteros, Subjefe

### **Departamento de Desarrollo Institucional**

Efraín Marchena López, Subjefe  
Elizabeth Castro Fallas, Subjefe

### **Departamento de Planificación**

Adriana Elizondo León, Jefe

**Departamento de Presupuesto**

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

**Dirección de Reaseguros**

Alvaro Chaves Gómez, Jefe  
José Angel Villalobos Villalobos, Subjefe

**Dirección de Seguros Generales**

Eduardo Castro Páez, Jefe  
Laura Montes Monge, Subjefe

**Subdirección de Automóviles**

Nuria Quirós Rojas, Subjefe

**Departamento de Seguros Diversos y Marítimo**

Guiselle Hernández Campos, Jefe  
Rainier Alvarez Murillo, Subjefe  
Lidia Graciela González Montero, Subjefe

**Departamento de Indemnizaciones**

German Calderón Alfaro, Jefe  
Alejandra Quirós Palma, Subjefe

**Departamento de Incendio**

Ligia Rees Blanco, Jefe  
Karla Huevo Zúñiga, Subjefe

**Departamento de Seguros Agrícolas y Pecuarios**

Alvaro González Villalobos, Jefe

**Dirección de Seguros Personales**

Juan José Sánchez Corrales, Jefe  
Paul Castro Vargas, Subjefe

**Departamento de Selección de Riesgos**

Elizabeth Gutiérrez Torres, Jefe  
Lisbeth Muñoz Castro, Subjefe

**Departamento de Vida**

Roland Carrillo Solano, Jefe  
Ronald Granados Lobo, Subjefe

**Departamento de Accidentes y Salud**

José Luis Laurito Fernández, Jefe  
Ilse Cárdenas Rojas, Subjefe

**Dirección de Seguros Solidarios**

Francisco Soto Soto, Jefe

**Subdirección INS-Salud**

Eduardo Fernández Figueroa, Subjefe

**Departamento de Riesgos del Trabajo**

Juan Carlos Acuña Villalobos, Jefe  
Adriano Monge Fernández, Subjefe

**Departamento de Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores**

Horacio Ureña Romero, Jefe  
Olman Madrigal Solórzano, Subjefe

**Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional**

Alfredo Conejo Abarca, Jefe

**Departamento Albergue Temporal y Casa de Salud**

Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

**Departamento de Prestaciones Sanitarias**

Claudio López López, Jefe

**Departamento de Dispensarios y Consultorios Médicos**

Alberto Gómez Mora, Jefe

**Departamento de Servicios de Salud**

Ronny Arias Blanco, Jefe  
Wilberth Torres Bacca, Subjefe

**Auditoría**

Leonel Fernández Chaves, Auditor General  
María del Pilar Castro Quesada, Subauditora

**Departamento Financiero Contable**

Giselle Zúñiga Alvarado, Jefe

**Departamento de Estudios Especiales**

Sergio Conejo Díaz, Jefe

**Departamento de Auditoría de Sistemas**

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

**Unidad Técnica**

Damaris Díaz Aguilar, Subjefe

**Comunicación Institucional**

María de la Cruz Naranjo Pérez, Jefe  
Frank Sanabria Villalobos, Subjefe

**Contraloría de Servicios**

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

### **Departamento de Investigaciones**

Juan Rafael Navarro Guzmán, Jefe

### **Subdirección de Sucursales**

Víctor Soto Ortiz, Subjefe

Francisco Gómez Colomer, Jefe de proyecto  
Sucursal Central

### **Sucursal Alajuela**

José Cooper Hernández, Jefe

Juan Diego Araya Calvo, Subjefe

### **Sucursal Cartago**

María Elena Villalobos Molina, Jefe

Jeannette Navarro Obando, Subjefe

### **Sucursal Ciudad Neilly**

Rosa Estrada Zeledón, Jefe

Roland González Montes, Subjefe

### **Sucursal Ciudad Quesada**

Alfonso Brenes Fuentes, Jefe

Marvin Rodríguez Chaves, Subjefe

### **Sucursal Desamparados**

Grettel Mora Díaz, Jefe

Elaine Chaves Miranda, Subjefe

### **Sucursal Guadalupe**

Rocío Hurtado Siverio, Jefe

Manuel Serrano Pérez, Subjefe

### **Sucursal Guápiles**

Jenny Barrantes González, Jefe

Sonia Fonseca González, Subjefe

### **Sucursal Heredia**

Marco Sánchez Aguilar, Jefe

Víctor Hugo Rodríguez Ocampo, Subjefe

### **Sucursal La Merced**

Ingrid Quirós Araya, Jefe

Juan Carlos Castro Rojas, Subjefe

### **Sucursal Liberia**

Alfredo Guillén Bustos, Jefe

Javier Gallegos Páez, Subjefe

### **Sucursal Limón**

Mabel Muñoz Baeza, Jefe

Xinia Sánchez Aguilar, Subjefe

### **Sucursal Nicoya**

Geovanny Torres Mendoza, Jefe

### **Sucursal Pavas**

Surizaday Serrano Rodríguez, Subjefe

Fernando López Lizano, Subjefe

### **Sucursal Pérez Zeledón**

Wilberth Esquivel Cubero, Jefe

Soraya Fallas Ureña, Subjefe

### **Sucursal Puntarenas**

Edith Campos Morales, Jefe

Marco Pérez Porras, Subjefe

### **Sucursal San Pedro**

Carmen Rodríguez Campos, Jefe

### **Sucursal San Ramón**

Laura Barillas Acosta, Jefe

Kenneth Vásquez Blanco, Subjefe

### **Sucursal Tibás**

Jorge Camacho Smith, Jefe

### **Sucursal Turrialba**

Mauricio Mata Salazar, Jefe

### **Centro de Servicios al Intermediario**

Yorleny Madriz Zúñiga, Jefe

Jorge Corrales Barrantes, Subjefe

### **Centro de Servicios Complementarios (Back Office)**

Alexander Calderón Quirós, Jefe Back Office

## IV. ACCIONES REALIZADAS



## A PASO SEGURO

El INS se está preparando para trabajar en competencia. En julio de 2006 presentamos ante la Asamblea Legislativa los proyectos de Ley Reguladora del Mercado de Seguros y Ley Reguladora del Contrato de Seguros, que se encuentran en estudio en la Comisión de Asuntos Económicos.

La Ley Reguladora del Mercado de Seguros contiene normas para la regulación de la industria, la apertura del mercado, la creación de la superintendencia de seguros y el fortalecimiento del INS.

La Ley Reguladora del Contrato de Seguros va a modificar la ley de 1922. Su propósito es actualizar la legislación que regula la relación contractual entre aseguradores y asegurados.

Definimos un Plan Integrado de Competitividad para proyectar al Instituto como una empresa de seguros que lidere un mercado competitivo.

Este Plan sigue algunos principios orientadores:

- La Orientación al mercado establece que la organización debe reestructurarse con un enfoque definido hacia el mercado y los clientes.
- La Especialización indica que el INS debe poner especial atención y énfasis en el negocio principal, los seguros.
- El principio de Descentralización-Desconcentración busca que el Instituto aumente su presencia geográfica en Costa Rica y en la región de Centro América y el Caribe.
- La Competitividad busca reforzar hábitos culturales que promuevan la competencia y apoyen la disminución de la relación gasto/prima.
- En cuanto a Productividad, implementaremos una estructura salarial que premie el rendimiento individual y colectivo del trabajo.

- La Internacionalización trata de convertir en el mediano plazo al INS en la primera transnacional del Estado Costarricense en la Región de Centro América y el Caribe.

- La Visión Corporativa del Estado pretende aprovechar las sinergias que cada una de las empresas de gobierno puede aportar en función de su negocio particular.

Estos principios son la base del Plan de Competitividad y sus tres Programas –Reestructuración, Modernización y Fortalecimiento– que en conjunto, definen el liderazgo y la orientación del cambio, y planifican la acción institucional en el corto plazo: Plan Anual Operativo, y mediano plazo: Plan Estratégico Institucional.

*La Reestructuración* exige la transformación de la Institución con una estructura más ágil, eficiente y basada en la búsqueda de la calidad del servicio.

*La Modernización* busca la valoración de los servicios dentro del marco de un esquema de producción más eficiente y competitivo, que permita el diagnóstico integral de la cartera de productos, la especialización dentro del mercado de seguros y una definición del destino de los sectores sensibles.

En el *Fortalecimiento* se da un replanteamiento de la vinculación con sectores externos para reorientar la toma de decisiones y adopción de políticas sobre seguros con plena participación del instituto. Incluye formar estrategias de vinculación permanente con entidades públicas y privadas, la internacionalización y consolidación en el mercado internacional.

Trabajamos en la potencialización de los productos a través de cambios significativos y estamos mejorando las relaciones con los intermediarios de seguros.

En el campo de los seguros, eliminamos el requisito de presentación de estados financieros consolidados en la cobertura de interrupción de negocios de la Póliza de Incendio.

La cláusula de Porcentaje contra la Inflación (PCI) forma parte de los contratos de incendio comercial, lo que sin duda ayudará a controlar el infraseguro y a tener ingresos crecientes fijos.

Asimismo se firmó el Decreto Ejecutivo que fortalece al Instituto. Este facilita algunas consideraciones para modernizar y fortalecer al INS, que dentro del ámbito reglamentario le permitirán prepararse para la apertura del mercado.

El INS ya definió el Plan Estratégico Institucional 2007-2011, para darle un norte claro al Instituto y que su visión, misión, valores y objetivos fueran acordes con la idea del INS que queremos realizar.



Estamos trabajando para ofrecer una nueva modalidad del producto Responsabilidad Civil Licencias (automóviles) y la venta de la cobertura de asistencia en viaje para vehículos tipo carga liviana, que sean utilizados como de uso particular privado (no comercial).

Entre las acciones con los intermediarios están el aumento de límite de aceptación según tabla fijada al efecto y la autorización para que digiten en línea algunos seguros. Asimismo, los intermediarios ya pueden realizar la inspección de riesgos en aseguramiento y las comercializadoras de categoría A y AA ya hacen el pre-reclamo. Se está analizando también la posibilidad de que los agentes de seguros puedan participar en la colocación de reaseguros y en el proceso de publicidad y ventas.

También creamos la Dirección de Riesgos, unidad que se encarga de identificar, analizar y medir los riesgos de seguros, reaseguros, procesos, información y estratégicos, así como de las tres Subsidiarias.

## MISIÓN POSIBLE

Hemos realizado importantes ajustes en productos y servicios: En seguros generales trabajamos en la recuperación de grandes clientes. Concretamos seguros considerables con empresas como Intel (Seguro de Todo Riesgo Daño Físico), Plantas Eólicas (Obra Civil Terminada) y PH Pirris (Todo Riesgo de Construcción).

La emisión de estas y otras pólizas con cuantiosos montos asegurados, así como variaciones en los contratos actuales vinieron a incrementar el nivel de primas. En el año 2006 las primas ascendieron a US\$400 millones, los activos se acercan a los mil cien millones de dólares y las reservas suman US\$769,926 que son nuestro único pasivo.

Nuevamente, el ranking de aseguradoras publicado por revistas internacionales ubica al Instituto como la empresa de seguros más grande de Centroamérica y con una posición financiera sólida.

En la línea de Seguros Diversos y Marítimos realizamos cambios que nos permitieron disminuir los tiempos de respuesta en el área de aceptación de seguros, y de los reclamos.

En el Seguro Voluntario de Automóviles trabajamos en el mejoramiento del servicio al cliente. A partir de julio de 2006 se instaló en producción un nuevo software para la valoración de daños. Este sistema, permite que se pueda dar seguimiento al historial del vehículo asegurado, situación que permite tener un panorama real de su condición.

- En Seguros Personales lanzamos el seguro de Vida Temporal para Microcréditos. Las coberturas que ofrece son la de muerte, que cancela el saldo de la deuda en caso de fallecimiento del asegurado; la cobertura de desempleo, la cual otorga soporte económico al asegurado para el pago de la cuota mensual del crédito y de las primas del seguro, cuando este quede desempleado por motivo de despido únicamente.



Además, funciona en Internet, gracias a lo cual se trabaja con tiempos de respuesta más rápidos y se obtienen criterios técnicos vía remota cuando son requeridos o bien, algún otro tipo de información específica sobre el vehículo.

Realizamos acciones específicas para mejorar la atención del cliente luego de un accidente, tales como:

- Establecer alianzas con los talleristas para agilizar el servicio al cliente, reduciendo el trasiego de documentos y evitándole al taller mecánico y al cliente la valoración inicial de parte del INS, acción que se verá reflejada en una disminución de los costos de reparación.
- Cambiamos el modelo de asistencia en caso de accidente de manera que en el mismo lugar se toma el aviso, se asesora sobre aspectos técnicos del seguro, se da la cita de valoración del daño y se hace un plano sobre la forma en como ocurrió el accidente y se toma la denuncia el mismo día.

En el Seguro de Gastos Médicos Plan 16 se incrementó la suma asegurada y la cobertura de maternidad.

Desarrollamos la póliza Colectiva de Vida para los policías.

## SEGUROS CON VIDA PROPIA

En el Régimen de Riesgos del Trabajo firmamos un Convenio de Comodato con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, lo que nos ha permitido la inspección de 471 centros de trabajo.

Para aumentar la población asegurada, se firmó un convenio con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, para que en el mismo sitio se visen los planos y se les cobre la póliza de Riesgos del Trabajo a las personas que lo soliciten. Con ello se pretende disminuir el nivel de evasión y recaudar aproximadamente ₡1.200 millones.

En el área de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional se obtuvo la recertificación de la Calidad, bajo la Norma ISO: 9001-2000. Bajo el Programa de Formación en Gestión Preventiva y Salud Ocupacional se realizaron 105 actividades de formación con una participación de 884 representantes de empresas. La población beneficiada supera los 244.423 trabajadores.

El 22 de setiembre de 2006 se llevó a cabo el acto de premiación del V Premio Global Preventivo, que se entrega a las empresas que han instalado programas de prevención de accidentes laborales. Participaron un total de 29 empresas que agrupan una población de 18.002 trabajadores.

En el Seguro Obligatorio de Automóviles realizamos la actualización de la cobertura en un 43%, pasando de ¢1.400.000 a ¢2.000.000; mientras que para los casos de pacientes graves se aprobó ampliar la cobertura hasta ¢5 millones para servicios médicos.

Para el cobro anual 2006 de este Seguro –que se incluye en el pago del Marchamo– se utilizó el esquema de Web Services, lo que permitió simplificar procesos, optimizar el recurso humano y generar economías a escala, tanto para los recaudadores como para el INS. Se establecieron convenios con los bancos: BNCR, BCR, Popular y Bancrédito para el cobro de los derechos de circulación (año 2007 y subsiguientes). Lo anterior permitió que el 53% de los propietarios de vehículos (360 mil) realizara su pago por Internet. Se recaudaron ¢62.648 millones por Marchamo 2007.

### LA SOLIDARIDAD NOS CARACTERIZA

En el área de la salud se estableció una Plataforma Integral de Servicios, que permite el ahorro de costos y traslado de personas que antes debían desplazarse entre INS Salud y las oficinas centrales del Instituto. La Plataforma ha beneficiado a 900 personas diariamente; de las cuales, 600 reciben algún tipo de pago.

En cuanto a la atención de nuestros pacientes,

logramos estabilizar el rezago de cirugías de 9 meses establecido a finales del año 2005 a 3 meses, registrado al mes de noviembre 2006.

También desarrollamos el Plan Maestro para INS Salud, que pretende convertir al Complejo INS Salud en el primer Centro de Atención Integral especializado en Traumatología y Tratamiento de Enfermedades del Trabajo, con capacidad óptima de atención y con proyección para atender la demanda de los seguros que administra el INS; así como también, el de otras entidades o personas que a futuro requieran de nuestros servicios.

### REASEGUROS CON DISCIPLINA

A partir de mayo 2006 el orden, control y transparencia en los reaseguros se implantaron en el Instituto. Reuniones dentro y fuera del país, así como la presión ejercida, permitieron la recuperación de (US\$328,692.32 al T.C. ¢519,4) cobrados de más al Instituto, como primer resultado en este esfuerzo de ordenamiento.

La colocación de reaseguros, su administración y control interno se mejoraron con el concurso de profesionales con amplios conocimientos que asumieron las riendas.

Las colocaciones de los contratos automáticos y facultativos incorporaron nuevos mercados y reaseguradores, limitando la participación de corredores. Esto permitió una mayor dispersión del riesgo con respecto a los reaseguradores. Ejemplo de lo anterior es que en la línea de Incendio se incluyeron ocho nuevos reaseguradores y en el ramo de Vida se cuenta con el apoyo de Kólnishche Re (Gen Re), único reasegurador AAA en el mundo.

Realizamos, un estudio probabilístico de Pérdida Máxima Probable, que mapea los riesgos de sismo en el territorio nacional, lo que nos permitirá re-calcular la prima comercial del riesgo de terremoto por zona geográfica. Gracias a este estudio obtuvimos mejoras en el costo del reaseguro catastrófico de incendio, temblor, terremoto y otras líneas de seguros.





También desarrollamos un análisis actuarial para optimizar contratos y montos de retención. Producto de esa revisión eliminamos la cobertura catastrófica de Automóviles y la incorporamos a Incendio (Property). El ahorro de esta acción, en términos del costo del reaseguro cedido asciende a la suma de ¢2.684 millones.

### MÁS PREPARADOS

Se brindó capacitación a los nuevos funcionarios, en el campo técnico y de inspección de riesgos. Colaboradores de las sucursales en Ciudad Neilly, Puntarenas, Liberia, Pérez Zeledón y otras partes del país recibieron educación en seguros.

Asimismo, en el mes de abril 2007 inició la capacitación virtual en seguros, dirigida a todos(as) los(as) colaboradores(as) de la empresa. La inversión en capacitación interna alcanzó casi los 100 millones de colones y a 680 funcionarios(as).

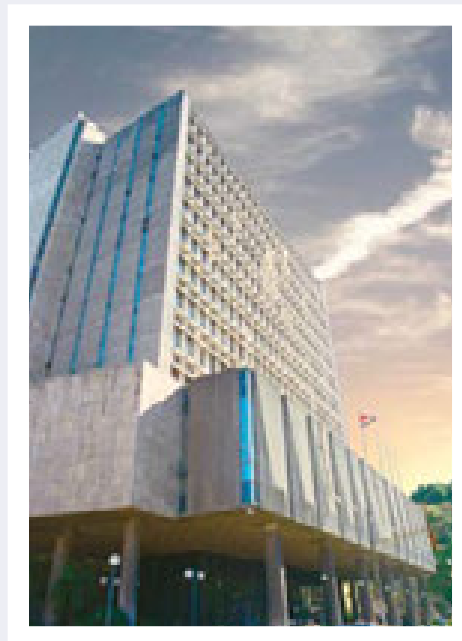
Se programaron 250 seminarios para atender las necesidades de capacitación en seguros para todas las instituciones del Estado y del sector municipal.

También realizamos un seminario con conferencistas internacionales sobre el tema de la apertura del mercado de seguros y los modelos de comercialización, un Seminario Internacional de Responsabilidad Civil, entre otros.

### CASA LIMPIA Y EN ORDEN

En el Seguro Voluntario de Automóviles ya contamos con una depuración e informe actualizado de los vehículos recuperados y se establecieron procedimientos para deshacerse de este tipo de bienes.

Se gestionó ante el Ministerio de Justicia un decreto que facilitará un proceso ordenado de venta de los vehículos recuperados. Se están rematando los vehículos y estamos trabajando para que éste sea un proceso continuo.



## AUMENTAMOS NUESTRAS VENTAS Y SEGUIMOS CRECIENDO

La meta de ventas propuesta para los diferentes canales de comercialización se cumplió en un 101.53%. El cuadro siguiente muestra el detalle de primas netas:

Cumplimiento de Metas a diciembre 2006 por Canal de Comercialización

CANAL	PRIMAS NETAS A DICIEMBRE	METAS DE VENTAS	% DE CUMPL.
<b>Agente 0034 (INS)</b>	¢ 13,422,465,609.00	¢ 10,074,668,320.31	133.23%
<b>Agente Independiente</b>	18,867,619,962.00	21,208,853,509.55	88.96%
<b>Canal Superior</b>	150,036,651,246.35	145,709,958,002.45	102.97%
<b>Seguros del Estado</b>	9,467,961,224.00	12,064,320,000.00	78.48%
<b>Total</b>	¢ <b>191,794,698,041.35</b>	¢ <b>189,057,799,832.31</b>	<b>101.45%</b>

Fuente: Sistema Estadístico de Producción SEPRO

La superación de la meta de ventas ha sido posible gracias a varias acciones, entre las que se destacan:

- Traslado del Canal Intermedio al Canal Superior de Comercialización a los Bancos Nacional y de Costa Rica, con lo que se les amplía las líneas de seguros que podrán comercializar a partir del 2007.
- Trabajamos en los requisitos y condiciones contractuales para conformar dentro del Canal Básico de Comercialización a las Municipalidades del país, las Agencias de Viajes y otras entidades, como el Colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.
- Planteamos un modelo de fidelidad de los intermediarios para que –ante la posible apertura del mercado de seguros– el Instituto pueda seguir contando con sus servicios.
- Realizamos un estudio comparativo de gestión comercial de las principales aseguradoras de Centro América, Panamá, Colombia, México

y República Dominicana. También se incluyó un análisis comparativo de requisitos legales de ingreso a cada país, modelos de comercialización, comisiones a intermediarios de seguros, precios y tarifas de productos, características generales de los seguros de estudio, entre otros aspectos de interés.

- Fortalecimos las relaciones con los intermediarios a través de la Cámara Nacional de Empresas Comercializadoras de Seguros (CANECOS) y realizaremos convenios para la comercialización de seguros con sectores productivos, como el solidarismo y el Magisterio Nacional.
- Desarrollamos mejoras a productos específicos para su re-lanzamiento, en las líneas de Seguros Diversos y Marítimo, Automóviles, Incendio y Accidentes y Salud.
- Iniciamos el Centro de Negocio Corporativo, con el fin de que una unidad especializada se encargara de verificar el cumplimiento de la atención prioritaria, servicio especializado y la visión de negocio integral respecto de la cartera de clientes corporativos.

- Otro proyecto de suma importancia es el desarrollo de la Base Unificada de Clientes, que consiste en unificar la información básica del cliente, que existe en los diversos sistemas transaccionales del INS y mantenerlo en uno solo.

## **PORQUE LA TECNOLOGÍA DERRIBA FRONTERAS**

Durante este año trabajamos en diversas áreas, como la seguridad de la información y mejoras a los sistemas de cómputo existentes, con el fin de actualizar los sistemas informáticos.

El tema de seguridad de la información es muy amplio e involucra una gran cantidad de aspectos, por lo que se implementó un sistema de monitoreo que ofrece bitácoras de eventos de los principales servidores Microsoft.

Realizamos mejoras en los sistemas de cómputo institucionales: desarrollo de las aplicaciones necesarias en el Sistema SICSOA para que los entes recaudadores del Marchamo 2007 efectuaran el cobro por medio de servicios Web, se actualizaron las aplicaciones para que los recaudadores matriculados en el Modelo de Pago Vía Web Services realicen transacciones en línea. Este permitió ampliar la cantidad de cajas recaudadoras de derechos de circulación.

En cuanto a la comunicación telefónica, ahora el 100% de las llamadas que ingresan al edificio principal son atendidas por la contestadora automática o por los operadores de mesa, gracias a la instalación de canales digitales. Además se habilitó un nuevo número telefónico que corresponde al 287-6000.

Habilitamos un software para controlar las llamadas de los usuarios en el edificio principal, así como enviar de forma automática correos electrónicos a los usuarios que exceden el umbral o el tiempo límite de 15 minutos. Con esta medida se espera reducir la facturación

telefónica en un 30%.



## **BOMBEROS**

La Defensoría de los Habitantes le otorgó al Cuerpo de Bomberos el primer lugar como Institución Pública del año, lo que confirma la imagen positiva y la credibilidad que posee esta organización.

En el año 2006 el Instituto destinó ¢7.975 millones, con los cuales equipó a los bomberos de nuevas unidades, vehículos y vestuario; asimismo, se realizaron mejoras en infraestructura.

Se compraron cinco vehículos para asistencia a emergencias y uno destinado al Área de Investigación de Incendios. Asimismo, contamos desde este año con un vehículo ARAC, el cual permite y facilita la recarga de cilindros de aire comprimido para los bomberos en la escena de una emergencia.

Se compraron 1.000 uniformes oficiales para Bomberos, 4 plantas eléctricas portátiles, un Sistema de Radios-troncalizados, 10 motoguadañas y 10 motosierras de cadena. También se adquirió equipo para pruebas hidrostáticas en los cilindros de aire que usa el Cuerpo de Bomberos, 2 sistemas de descontaminación de trajes de protección de materiales peligrosos y 6 trajes encapsulados.

Se repararon las estaciones de Buenos Aires, Quepos, Limón, Parrita, Liberia, Estación Central y se remodelaron las de Heredia, Puntarenas y Cartago.

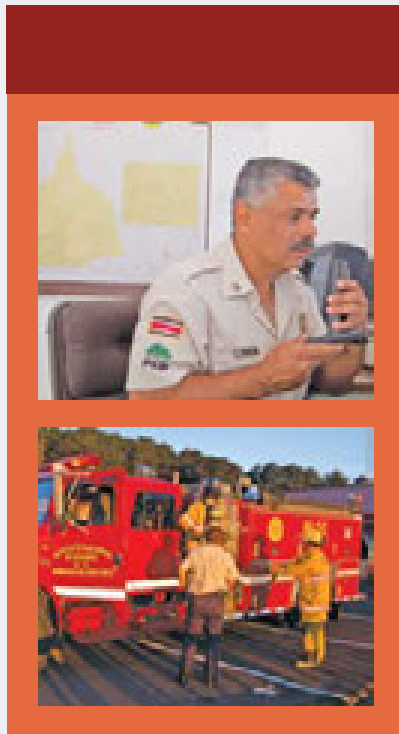
Construimos la Estación de Bomberos en Coronado y también un aula Multiuso en la Estación de Bomberos de Pavas.

Se realizaron 8 simulacros de bomberos, en edificios públicos como el Banco Nacional y la Caja Costarricense de Seguro Social. También se realizaron 130 evaluaciones de riesgo en diversas edificaciones del país y se hicieron 64 inspecciones y pruebas en sistemas fijos contra incendios.

Bajo el Programa Brigadas de Seguridad se visitaron 31 centros educativos en todo el país, para una cobertura directa de 1.280 niños y 477 docentes. Asimismo, se impartieron charlas en 32 escuelas, para una población beneficiada de 2.015 niños.

A través del Programa Aprendamos con los Bomberos se visitaron 866 centros educativos y 21.038 niños se beneficiaron de manera directa.

La Dirección de Bomberos realizó una labor de convencimiento en la Asamblea Legislativa, con el fin de asegurarse mayor presupuesto una vez que se aprueben las leyes de seguros, pues entre su articulado se incluye que el Cuerpo de Bomberos será una organización de máxima desconcentración. Se logró incluir dentro del proyecto de ley un porcentaje dentro del recibo de electricidad destinado a los bomberos.



## CON SENSIBILIDAD SOCIAL

Colaboramos con diversos programas sociales en beneficio de todos los costarricenses entre los que destacan:

- Apoyo a iniciativas en el campo de la salud, para combatir el cáncer, conocer sobre la mala praxis; erradicar el uso de la pólvora, entre otros. También le entregamos dos vehículos a la Fundación Pro-Clinica del Dolor y Cuidados Paliativos.
- Contribuimos con el enriquecimiento cultural colaborando con el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, la Orquesta Sinfónica Nacional y el Centro Nacional de la Música. Asimismo, donamos ¢36 millones al Teatro Nacional, como parte del costo que asumirá al instalar un sistema contra incendios.

- Entregamos 100 mini-alcohosensores a la Dirección General de Policía de Tránsito.
- En cuanto a campañas masivas de prevención de accidentes de tránsito, en el año 2006 se invirtió la suma de ¢241 millones.
- Contribuimos con US\$38.000, costo de la póliza de Daño Físico Directo, que protege las instalaciones del Parque Nacional de Diversiones, como contribución a la obra que realiza la Asociación Pro- Hospital Nacional de Niños.
- Como parte del programa de Mañanas Culturales, durante el año 2006, se recibieron estudiantes de 16 escuelas y 14 colegios, para un total de 1.500 estudiantes beneficiados. Este programa busca posicionar en la población escolar y colegial la misión y visión del INS y sus aportes a la colectividad nacional, además de enseñar a apreciar el arte y costumbres de nuestros antepasados a través de un recorrido por el Museo de Jade.

## SOCIEDADES ANÓNIMAS

### PUESTO DE BOLSA

El Puesto de Bolsa se consolidó entre los primeros lugares en utilidades a nivel nacional.

Durante el año pasado, INS Valores trabajó en el desarrollo y consolidación del Portafolio Inteligente, un instrumento que le permite a los clientes un manejo más eficiente de sus inversiones y una mayor facilidad a la hora de informarse sobre el estado de estas.

### INS PENSIONES OPC S.A.

La utilidad neta de INS Pensiones, para el período 2006, creció un 683% con respecto al período 2005, gracias a un incremento en los ingresos operacionales y una mejor administración del gasto, tanto financiero como operacional.

Asimismo, al implementar la transferencia de fondos a terceros por medio del sistema SINPE (administrado por el BCCR) se mejoró la labor operativa y de servicio. Esto también permitió disminuir los tiempos de respuesta y los costos operativos.

### S.A.F.I.

Se generaron utilidades crecientes logrando revertir la tendencia de pérdidas acumuladas que traía la empresa durante el 2005.

Se obtuvo la calificación de riesgos financieros para los Fondos de scr AA f2, que se otorga a aquellos Fondos cuya calidad y diversificación de los activos y sus fortalezas administrativas ofrecen un muy buen nivel y alta seguridad contra pérdidas provenientes de incumplimiento de pago.



## V. ESTADOS AUDITADOS



**Instituto Nacional de Seguros**  
**Balances Generales Consolidados**  
**Al 31 de diciembre de 2006 y 2005**  
(miles de colones)

<b>Activos</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>
<b>Disponible</b>	48,778,999	23,082,565
<b>Inversiones en valores a Corto Plazo</b>	253,091,054	194,382,131
<b>Intereses Por Cobrar</b>	18,181,086	11,370,268
<b>Deudores</b>	91,194,131	66,677,811
Provenientes de Operaciones de Seguros	39,151,751	35,075,852
Otros Deudores	14,869,426	8,741,874
Reaseguradores	<u>37,172,954</u>	<u>22,860,085</u>
<b>Gastos Prepagados</b>	14,905,784	16,911,638
<b>Inversiones en Valores y Préstamos a Largo Plazo</b>	112,981,259	119,598,229
<b>Activos Tangibles e Intangibles</b>	33,097,818	35,609,071
<b>Otros Activos</b>	16,349,004	18,413,954
Impuesto de Renta Diferido	13,115,914	11,925,858
Costos Diferidos Fondo de Bomberos	2,354,814	5,470,921
Propiedades Adjudicadas en remate - neto	878,276	<u>1,017,175</u>
<b>Total Activos</b>	588,579,135	<u>486,045,668</u>
<b>Pasivos</b>		
<b>Reservas Técnicas</b>	303,529,441	252,935,100
<b>Acreeedores</b>	76,305,061	52,901,939
Acreeedores de Aseguramiento	18,488,325	17,186,776
Acreeedores de Reaseguros	22,183,819	8,246,722
Otros Acreeedores	<u>35,632,917</u>	<u>27,468,441</u>
<b>Provisiones para Beneficios de Empleados</b>	33,482,772	42,016,839
<b>Total Pasivos</b>	<u>413,317,273</u>	<u>347,853,878</u>
<b>Total Patrimonio</b>	175,261,862	138,191,790
<b>Total Pasivos más Patrimonio</b>	<u>588,579,135</u>	<u>486,045,668</u>

**Instituto Nacional de Seguros**  
**Estados Consolidados de Resultados**  
**Resultados de Aseguramiento**  
**Por los años terminados al 31 de diciembre de**  
**2006 y 2005**  
**(miles de colones)**

	2006	2005
<b>Primas ganadas, netas de reaseguro:</b>		
Primas directas	¢207,101,396	¢176,761,187
Primas reaseguro cedido	(37,947,543)	(¢33,631,268)
Primas ganadas	<u>169,153,853</u>	<u>143,129,919</u>
 Cambio en la reserva de primas no devengadas:		
Monto bruto	(7,840,016)	(13,947,252)
Participación de los reaseguradores	1,204,181	2,789,433
	<u>(6,635,835)</u>	<u>(11,157,819)</u>
 Primas ganadas netas	162,518,018	131,972,100
 <b>Ingresos sobre inversiones transferidos de los resultados no técnicos</b>	20,275,444	18,757,665
 <b>Otros ingresos técnicos</b>	<u>285,478</u>	<u>445,597</u>
	<u>183,078,939</u>	<u>151,175,363</u>
<b>Reclamos incurridos, netos de reaseguro:</b>		
Reclamos pagados:		
Monto bruto	89,659,793	74,699,943
Participación de los reaseguradores	(4,961,796)	(5,142,776)
	<u>84,697,997</u>	<u>69,557,168</u>
 Cambio en la provisión para reclamos:		
Monto bruto	31,961,066	18,855,387
Participación de los reaseguradores	(6,122,942)	(609,434)
	<u>25,838,124</u>	<u>18,245,953</u>
 Reclamos incurridos	<u>110,536,121</u>	<u>87,803,121</u>
 <b>Cambios en otras provisiones técnicas y reservas</b>		
Provisión para seguros de vida	4,413,951	2,883,358
Reservas de contingencias	5,203,176	4,085,041
Otras	1,224,267	849,364
	<u>10,841,394</u>	<u>7,817,764</u>
 <b>Gastos de operación</b>	57,065,098	53,137,194
<b>Comisiones sobre actividades de reaseguro cedido</b>	(10,180,521)	(7,023,091)
<b>Otros ingresos / gastos</b>	<u>(1,253,267)</u>	<u>(512,050)</u>
	<u>45,631,311</u>	<u>45,602,053</u>
 <b>Total Resultado de aseguramiento</b>		
<b>pasa a página siguiente</b>	¢16,070,111	¢9,952,425



**Instituto Nacional de Seguros**  
**Estados Consolidados de Resultados**  
**Resultados de Aseguramiento**  
 Por los años terminados al 31 de diciembre de  
 2006 y 2005  
 (miles de colones)

	2006	2005
<b>Resultado de aseguramiento</b>	<u>16,070,111</u>	<u>9,952,423</u>
<b>Ingresos sobre inversiones</b>	49,643,389	48,716,360
<b>Gastos de inversiones y cargos relacionados</b>	<u>(1,528,420)</u>	<u>(1,575,192)</u>
	48,114,970	47,141,168
<b>Ingreso sobre inversiones transferidos a:</b>		
<b>Resultados técnicos de seguros de daños</b>	(16,329,890)	(14,389,074)
<b>Resultados técnicos de seguros de largo plazo</b>	(3,945,554)	(4,368,592)
<b>Intereses asignados a cuentas de pasivo y patrimonio</b>	<u>(1,349,368)</u>	<u>(2,979,171)</u>
	<u>26,490,158</u>	<u>25,404,332</u>
<b>Resultado neto reaseguro tomado</b>	7,791	784
<b>Otros Ingresos</b>	3,008,376	2,734,058
<b>Otros Gastos</b>	<u>(1,408,771)</u>	<u>(4,725,068)</u>
	<u>1,607,396</u>	<u>(1,990,226)</u>
<b>Utilidad antes de partidas ordinarias no operativas</b>	<u>44,167,665</u>	<u>33,366,529</u>
<b>Costo Cuerpo de Bomberos</b>	7,975,702	5,225,302
	<u>7,975,702</u>	<u>5,225,302</u>
<b>Utilidad antes del Impuesto sobre la Renta</b>	36,191,963	28,141,227
<b>Impuesto sobre la Renta</b>	<u>(1,210,408)</u>	<u>908,187</u>
<b>Utilidad del período a liquidar</b>	¢34,981,555	¢29,049,414

Apartado 863-1150  
San José, Costa Rica  
(506) 232-31-85  
(506) 290-53-60 Fax  
gutmar@racsa.co.cr

## INFORME RESUMIDO DE LOS CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva del  
Instituto Nacional de Seguros

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros al 31 de diciembre del 2006 y 2005 de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Costa Rica. En nuestro informe de fecha 12 de febrero del 2007, expresamos que, en nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, los resultados y situación financiera del Instituto Nacional de Seguros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, excepto por la contabilización de las reservas de contingencias, que se presentan como pasivos según lo establecido en el Decreto No 1842 – H y la implementación de la reserva de gastos en el periodo 2006, que se debió contabilizar retroactivamente y por el efecto, si hubiere alguno, que pueda derivarse de la revisión del cálculo de las primas cedidas, reserva matemática de vida universal y global y de la conciliación de las primas por cobrar de Riesgos del Trabajo y cuentas relacionadas.

A partir de dichos estados financieros se han derivado los estados financieros resumidos que se presentan en las páginas 30 a 32.

En nuestra opinión, la información que se incluye en los estados financieros resumidos que se acompañan, son en todos los aspectos significativos, consistentes con los estados financieros consolidados de los que se derivan.

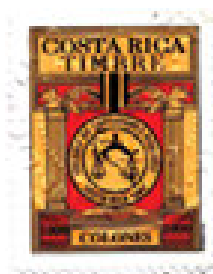
Para una mejor comprensión de la posición financiera consolidada del Instituto y de los resultados de sus operaciones para los años terminados al 31 de diciembre del 2006 y 2005 y del alcance de nuestra auditoría, los estados financieros resumidos deben leerse en conjunto con nuestro informe auditado sobre los estados financieros consolidados de los cuales se derivaron.

  
Lic. Mario Gutiérrez Herrera  
Contador Público Autorizado No. 1067

27 de febrero del 2007

Polizas de fealdad vigentes al  
30 de setiembre del 2007

Evento de timbre de Ley No.6663  
por disposición de su artículo 8



# VI. ESTADOS FINANCIEROS



En cuanto a los aspectos financieros tenemos buenas noticias. Las cifras del presente ejercicio muestran señales positivas por el crecimiento en las primas directas de 17.4%, en relación con el 2005, alcanzando los ¢207 mil millones. El siniestro incurrido también creció en el orden del 27.1%, llegando a ¢110 mil millones. El resultado de aseguramiento fue de ¢16.070,11 millones, 54.6% mayor que en el año 2005. La Utilidad del Monopolio del INS en el 2006 también creció en 17.3%, llegando a los ¢42.468,7 millones.

Asimismo, los Activos Totales crecieron un 19% más que en el año 2005, alcanzando los ¢566.168 millones. Las reservas técnicas sumaron ¢300.704 millones de colones, al finalizar el año 2006, mientras que las diversas acciones realizadas a lo largo del año, permitieron una reducción en los costos en el orden del 4%. Sin duda, los números que presentamos y con los cuales cerramos el año 2006 nos dan la perspectiva de crecimiento que queremos para el INS.

## CUADRO N°1

Estados Financieros / Principales Rubros 2005-2006 (en millones de colones)

	2005	2006	%
PRIMAS DIRECTAS	¢ 176,344.5	¢ 207,100.1	17.4%
SINIESTROS INCURRIDOS	86,956.5	110,547.6	27.1%
GASTOS TOTAL 1/	45,040.7	45,883.8	1.9%
RESULTADO ASEGURAMIENTO	10,397.4	16,070.1	54.6%
RESULTADO INVERSIONES	25,404.3	26,490.2	4.3%
RESULTADOS OTROS 2/	389.9	-99.4	-125.5%
RESULTADO MONOPOLIO 3/	36,192.5	42,468.7	17.3%
COSTO CUERPO DE BOMBEROS 4/	7,430.9	10,518.8	41.6%
ACTIVO	475,859.3	566,167.5	19.0%
RESERVAS TÉCNICAS	251,404.7	300,704.2	19.6%
OTROS PASIVOS	94,997.7	96,934.3	2.0%
PATRIMONIO	129,456.9	168,529.0	30.2%

Fuente: Estados Financieros INS

1/ Comisiones adquisición, directo, general.

2/ Corresponde a resultados de los Estados de Tarjeta de Crédito, Otros Ingresos y Egresos y Monopolio de Reaseguro.

3/ Utilidad del Monopolio antes de realizar el aporte a Bomberos y antes de Impuesto sobre la Renta.

4/ No se contemplan aportes de ley y otros que reducen el aporte del Instituto.

## CUADRO N°2

Primas directas y resultados por unidades de negocio  
Años 2005 y 2006 (millones de colones)

UNIDADES DE NEGOCIOS	PRIMAS DIRECTAS		UTILIDAD (DÉFICIT)	
	2005	2006	2005	2006
Automóviles Voluntario	¢52,279.6	¢62,197.4	¢2,626.4	¢(918.2)
Seguros Generales				
Incendio	33,505.4	31,211.6	2,257.5	5,623.6
Diversos y Marítimos	15,393.9	18,353.5	122.0	2,411.5
	<b>48,899.3</b>	<b>49,565.1</b>	<b>2,379.5</b>	<b>8,035.0</b>
Seguros Solidarios				
Riesgos del Trabajo	40,030.3	49,800.3	(6.7)	1,710.8
Seguro Obligatorio de Automóviles	11,662.4	15,111.8	(51.2)	1,317.3
	<b>51,692.6</b>	<b>64,912.1</b>	<b>(57.9)</b>	<b>3,028.1</b>
Seguros Personales				
Vida	6,383.6	9,024.9	2,786.2	3,220.0
Accidentes y Salud	17,089.4	21,400.6	2,663.1	2,705.2
	<b>23,473.0</b>	<b>30,425.5</b>	<b>5,449.3</b>	<b>5,925.2</b>
<b>TOTALES</b>	<b>176,344.5</b>	<b>207,100.1</b>	<b>10,397.4</b>	<b>16,070.1</b>

Fuente: Estados Financieros INS

El cuadro No 2 ilustra el Resultado de las Unidades de Negocios de Seguros y explica la Utilidad consolidada de los Seguros Comerciales y Solidarios.

En cuanto a las Primas Directas, la mayor contribución es de los Seguros Comerciales con ¢142.188 millones, lo cual representa un 68.7% del total de Primas Directas. La diferencia (31.3%) corresponde a los Seguros Solidarios.

La composición de las Utilidades resulta de ganancias por ¢13.042 millones de los Seguros Comerciales y ¢3.028,1 millones en los Seguros Solidarios.

### CUADRO N°3

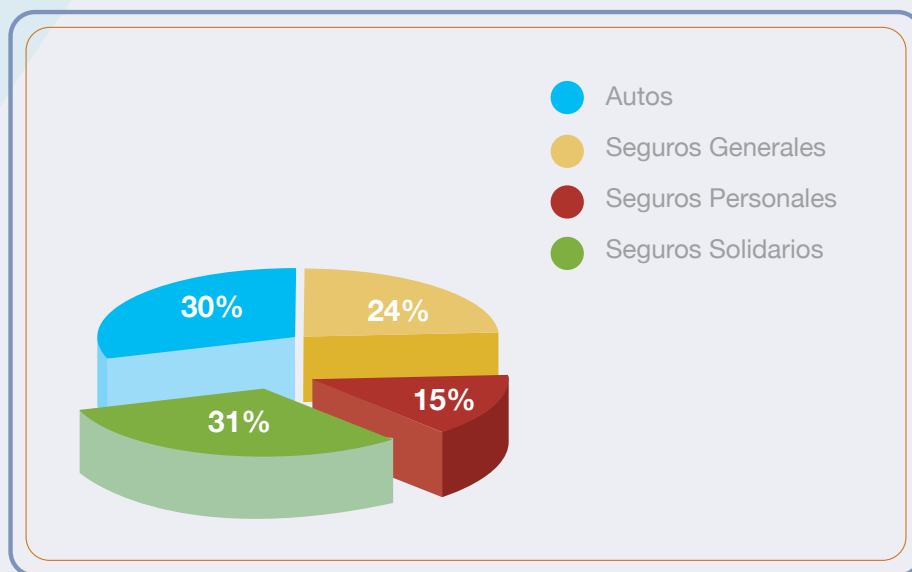
Estado de Resultados de Aseguramiento  
2005-2006 (en millones de colones)

RUBRO	2005	2006	%
Primas Directas	¢176,344.5	¢ 207,100.1	17.4%
Primas del Reaseguro Cedido	33,631.3	37,947.5	12.8%
Primas Retenidas	140,763.0	166,692.9	18.4%
Ajuste de Reservas	14,063.7	11,038.3	-21.5%
Total Primas Ganadas	126,699.2	155,654.7	22.9%
Otros Ingresos	19,240.8	20,562.2	6.9%
Total Ingresos Aseguramiento	<b>145,940.0</b>	<b>176,216.9</b>	<b>20.7%</b>
Total Siniestros Incurridos	<b>86,956.4</b>	<b>110,547.6</b>	<b>27.1%</b>
Siniestro Directo	67,665.5	80,377.3	18.8%
Siniestros recuperados del Reaseguro	5,752.2	11,084.7	92.7%
Ajustes de Reservas	25,043.2	41,255.1	64.7%
Total de Gastos Incurridos	<b>45,040.7</b>	<b>45,883.8</b>	<b>1.9%</b>
Gastos de Venta	14,868.7	17,560.3	18.1%
Gastos Directos	10,907.6	8,888.8	-18.5%
Gasto por Servicios de Apoyo	19,264.4	19,434.8	0.9%
<b>RESULTADO DE ASEGURAMIENTO</b>	<b>¢ 10,397.4</b>	<b>¢ 16,070.1</b>	<b>54.6%</b>

Fuente: Estados Financieros INS

## GRÁFICO N°1

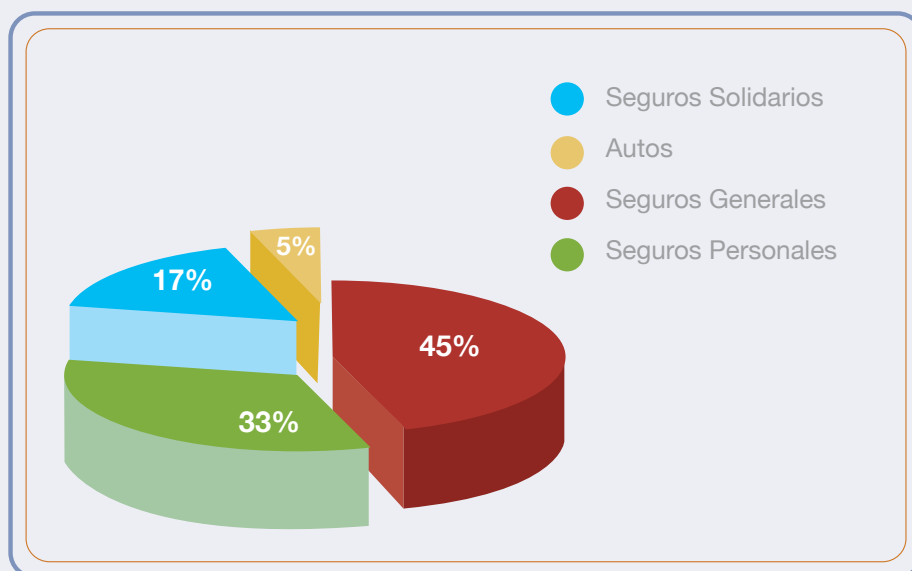
Participación Primas Directas  
Por Unidad de Negocio Año 2006



Fuente: Estados Financieros INS

## GRÁFICO N°2

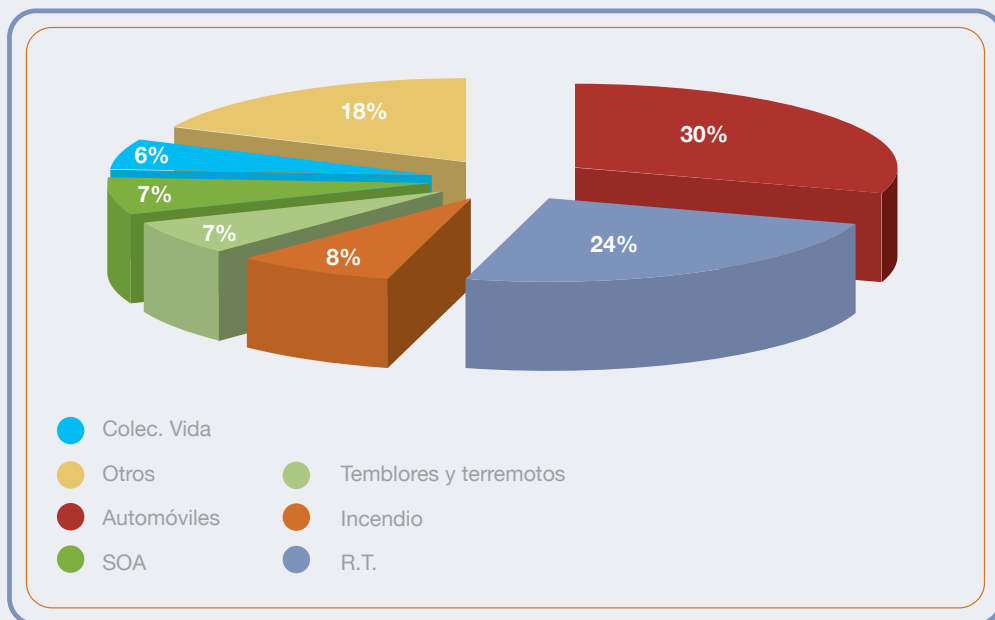
Participación Utilidad  
Por Unidad de Negocio Año 2006



Fuente: Estados Financieros INS

### GRÁFICO N°3

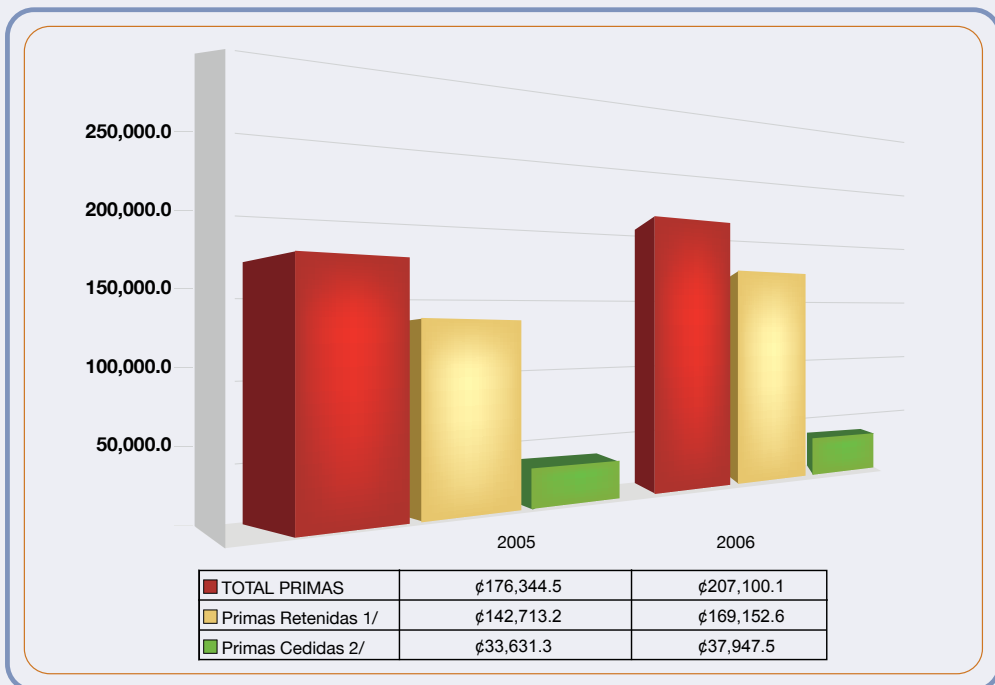
Participación Primas Directas Principales Líneas / Año 2006



Fuente: Estados Financieros INS

### GRAFICO N°4

Composición de las Primas Cedidas y Primas Retenidas 2005-2006 (en millones de colones)



Fuente: Estados Financieros INS

1/ Primas locales correspondientes al riesgo que asume el INS

2/ Primas cedidas correspondientes al riesgo que asume el Reaseguro



## CUADRO N°4

Balance General / 2005-2006 (en millones de colones)

	2005	2006
<b>ACTIVO</b>		
Caja y Bancos	¢ 20,992.8	¢ 47,022.9
Inversiones corto plazo	193,269.2	251,909.3
Primas por Cobrar	34,446.4	38,533.4
Colocaciones	63,220.7	53,538.5
Otras Inversiones de Largo Plazo	48,036.4	47,087.7
Mobiliario y Equipo	6,686.0	5,936.2
Edificios	19,484.2	19,017.0
Terrenos	7,041.0	7,041.0
Gastos Preoperativos	-	-
Otros Activos	82,682.4	96,081.4
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>475,859.3</b>	<b>566,167.5</b>
<b>PASIVO</b>		
Reserv. Técnicas		
Matemática	82,433.4	93,638.8
Primas no Devengadas	71,809.8	79,649.8
Siniestros Pendientes	63,574.7	87,553.8
Contingencias	28,282.6	33,495.4
Contingencias Cosechas	3,356.8	4,243.8
Para Dividendos a los Asegurados	413.9	568.9
Terremotos	405.0	425.2
Primas no Devengadas y Contingencias M. Reaseg	844.9	844.9
Siniestros Pendientes Monop. Reaseg.	283.6	283.6
Otros Pasivos	94,997.7	96,934.3
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>346,402.4</b>	<b>397,638.5</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Monopolio de Seguros	3,448.8	3,713.8
Superávit Revaluación Activos	19,543.2	19,543.2
Reserva Fluctuaciones Mercado Reaseguros	61,242.3	72,031.2
Reserva para Mejoras en Operaciones Seguro	17,334.4	27,549.5
Reserva Capital Riesgos del Trabajo	8,621.0	10,741.5
Reserva de Reparto Riesgos del Trabajo	413.0	655.2
Reserva Capital Seguro Obligatorio Automotor	412.5	506.1
Rerservas Excedente Seguro Obligatorio Automotor	1,245.2	2,403.7
Reserva de pagos - Modif. Ley		1,600.0
Superávit No Realizado	11,925.9	13,115.9
Superávit por Donación	2.0	2.0
Provisión gastos no Deducibles	5,268.8	16,667.0
Cuentas de Resultado Neto sin Ajustar	-	-
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>129,456.9</b>	<b>168,529.0</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>¢ 475,859.3</b>	<b>¢ 566,167.5</b>

Fuente: Estados Financieros INS

El Balance General al 31 de diciembre de 2006 presenta Activos Totales por ¢566.168 millones, cifra superior en 19% a la del año anterior. Las Inversiones en Títulos Valores de Corto y Largo Plazo y Créditos Hipotecarios representaron el rubro con la mayor participación con un (62%). El Pasivo Total está constituido por las Reservas Técnicas y Otros Pasivos, y alcanzó la cifra de ¢397.638 millones, siendo las Reservas Técnicas el principal componente con un 75.62%.

## GRÁFICO N°5

Reservas Técnicas por Línea de Seguros / Año 2006 (En millones de colones)

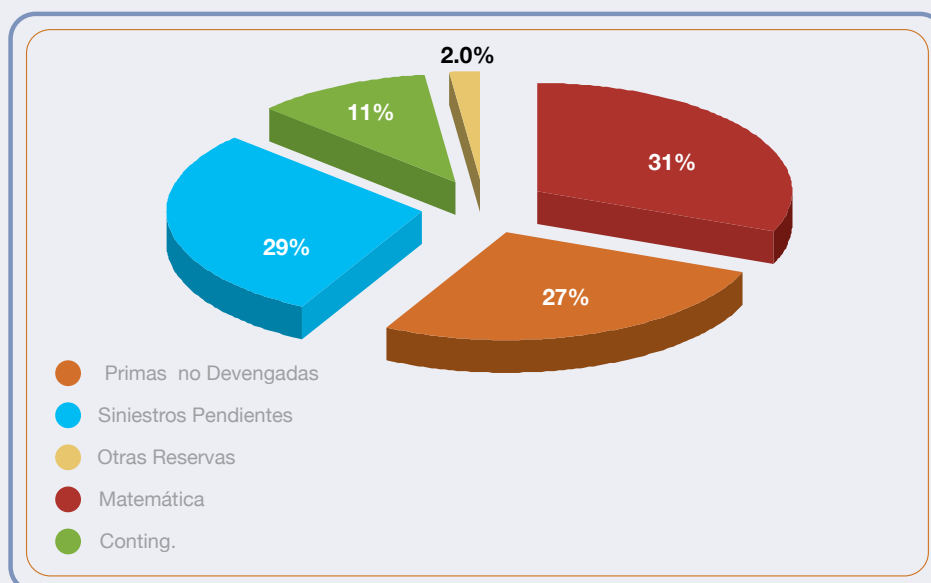
LÍNEA DE SEGURO	MATEMÁTICA	PRIMAS NO DEVENG.	SINIESTROS PENDIENTES	CONTINGENCIAS	OTRAS RESERVAS	TOTAL
Riesg. Trab.	¢58,256.9	¢ 9,398.3	¢ 37,090.8	¢ 4,387.4	-	¢109,133.4
Autos Vol.	-	19,877.3	28,371.6	8,638.4	-	56,887.3
Incendio	-	17,439.9	6,884.0	14,970.3	-	39,294.2
Vida	35,192.3	-	1,106.0	1,901.1	¢ 563.9	38,763.4
S.O.A.	-	18,762.6	4,188.6	749.5	-	23,700.7
Diversos	-	5,205.2	7,811.4	263.2	425.2	13,705.0
Acc. y Salud	189.6	7,582.7	609.4	2,159.5	5.0	4,734.0
Marítimo	-	1,371.9	1,427.0	423.9	-	2,217.0
Otras	-	11.8	65.0	2.1	5,372.3	5,213.7
<b>TOTAL</b>	<b>¢93,638.8</b>	<b>¢79,649.8</b>	<b>¢87,553.8</b>	<b>¢33,495.4</b>	<b>¢6,366.5</b>	<b>¢300,704.2</b>

Fuente: Estados Financieros LNS

La Reserva Matemática representa el mayor porcentaje (31%) con ¢93.639 millones, mientras que la Reserva de Siniestros Pendientes tiene un monto de ¢87.554 millones (29%), seguido por la Reserva de Primas no Devengadas (¢79.650 millones y 27%); la Reserva de Contingencia y Otras reservas suman ¢39.862 (13%).

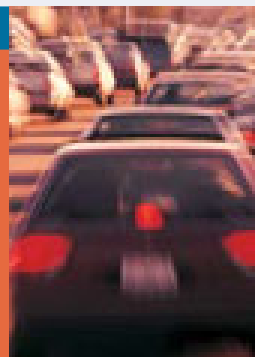
## GRÁFICO N°7

Reservas Técnicas por Línea de Seguros Año 2006



Fuente: Estados Financieros LNS

## VII. EL TRABAJO CONTINÚA



A continuación presentamos las principales acciones que iniciaron este año, pero que concluirán en el 2007. Estos cambios son parte de las etapas de transformación que está desarrollando el INS en el contexto del Plan Integrado de Competitividad:

**1. Contabilidad de Costos:** Se espera implementar una contabilidad de costos en el Sistema SIFA a través del módulo de Controlling, para lo cual ya se adjudicó la empresa que revisará, elaborará y validará el modelo conceptual de costos y sus requerimientos.

**2. Análisis de la cartera de productos:** Para este análisis se tomarán en cuenta variables como: rentabilidad, servicio, canales de comercialización y potencial de crecimiento, entre otros, con el fin de emitir recomendaciones sobre la procedencia de mejorar productos, discontinuarlos o dejarlos bajo un esquema de fortalecimiento y modernización de la cartera.

**3. Estructura de Puestos Institucional:** Realizaremos un reagrupamiento de clases de puestos vigentes, la actualización de perfiles basados en reagrupamiento y competencias laborales, un cambio en el sistema de compensación salarial y el rediseño del proceso de reclutamiento y selección de personal.

**4. Implantación de un Programa de Transformación Cultural Organizacional:** Buscamos transformar la cultura del INS hacia una cultura de alto rendimiento, orientada a la rendición de cuentas, mejora continua, trabajo en equipo y vocación de servicio al cliente.

**5. Reorganización institucional:** consiste en la simplificación de la estructura salarial actual, aglutinando las direcciones en macroprocesos.

**6. Modernización y desarrollo de infraestructura del Complejo INS Salud:** Fortalecimiento de los servicios brindados en INS Salud a través de la construcción de cuatro salas de cirugía, una sala de cirugía séptica, diez consultorios médicos, dos salas pre y post-operatorio, una sala para médicos y la morgue.

**7. Equipamiento de instrumental médico:** Estamos trabajando para contar con nuevo equipo médico, por ejemplo, se adquirirá Equipo de Rayos X, de Ultrasonido y se brindará el servicio de laboratorio clínico, para otorgar atención integral en INS Salud.

**8. Centro Contingente Informático** Continuamos con el acondicionamiento del Centro Contingente, a efecto de alcanzar en el mediano plazo las condiciones requeridas para su adecuada operación ante posibles eventos que afecten los servicios que se prestan a través de la plataforma tecnológica institucional.

**9. Ventanilla Electrónica de Pagos:** Desarrollar la aplicación en el portal del INS para que los clientes puedan realizar sus pagos de créditos hipotecarios, pólizas y otras obligaciones con el INS vía Internet.

**10. Expediente digital:** Implementar el Expediente Digital en el Seguro Voluntario de Automóviles, lo cual implica cambios en el proceso del reclamo.

**11. Continuar el desarrollo de la Base Unificada de Clientes (BUC):** Su fin será hacer realidad la integración de la información, de manera que exista la llave única de identificación de clientes y con ello hacer más ágil y simple la identificación de operaciones de un cliente.

**12. Desarrollo en Negocio Electrónico:** Desarrollo de un nuevo portal institucional y aplicaciones tipo Web para potenciar el negocio electrónico.

**13. INS Repuestos Automóviles Virtual:** Es un sistema automatizado de cotización, comparación de precios y características, escogencia y emisión de la orden de entrega de repuestos. La utilización de este sistema permitirá que el cliente pueda tener garantía sobre la calidad y los precios de los repuestos que sean adquiridos para la reparación del vehículo.

**14. Sistema para Reaseguros:** Se iniciará un proceso de adquisición de un módulo para el manejo y control de primas en el negocio de Reaseguros.

**15. Expedientes Electrónicos:** Busca la agilización de trámites al tener digitalmente la información requerida, de manera que se minimicen los tiempos de espera por remisión de documentos físicos entre oficinas institucionales.

**16. Diseño de la Propuesta del Modelo de Servicios del INS:** Consiste en afianzar un modelo de servicio en las sucursales, puntos de venta y oficinas centrales que satisfaga las exigencias y necesidades de los clientes del INS a través de servicios integrales, oportunos y estandarizados, que puedan ser implementados para lograr la fidelidad de los clientes en cualquier ubicación territorial requerida.

**17. Inicio de la Propuesta del Modelo de Regionalización de Servicios de Sucursales:** Se encuentra en una etapa de revisión de estructuras, necesidades, organización, servicios, cronogramas de actividades, prediseños de estructuras y servicios, y comportamiento de mercados, entre otros.

**18. Plan piloto Sucursal Región Chorotega:** Consiste en la creación de una estructura administrativa en la provincia de Guanacaste, bajo conceptos diferenciados en servicio y asesoría empresarial.

**19. Seguro globalizado para las instituciones de gobierno:** El desarrollo de este producto permitirá brindar el aseguramiento de forma integral y sistematizada de acuerdo con los parámetros de aseguramiento establecidos para este segmento del mercado.

**20. Regionalización del Puesto de Bolsa:** Para el 2007 el Puesto de Bolsa ha determinado la necesidad de crecimiento a nivel regional, enfocándose principalmente en el resto de países de Centroamérica.

**21. Nuevos productos en S.A.F.I.:** Ampliar la gama de productos que la Sociedad ofrece, a través del desarrollo de estudios técnicos para poner en marcha al menos dos planes de inversión, dos nuevos fondos financieros, incluyendo uno de capital garantizado y uno inmobiliario.

**22. Nuevas Estaciones de Bomberos:** Construcción de nuevos edificios para las Estaciones de Bomberos de Paquera, Batán y Tilarán. También se dará la apertura de una Estación de Bomberos Provisional en Garabito.

**23. Arquitectura de Marca:** Hemos desarrollado un proceso de cambio de la imagen corporativa del INS, que permite al cliente identificar claramente nuestros puntos de servicio y fortalecer la presencia comercial del Instituto.



