



M e m o r i a 2 0 1 4

Seguros | Puesto de Bolsa | Inversiones | Red de Salud | Museo del Jade



Hace más de nueve décadas, un grupo de visionarios, sintió la necesidad de crear una empresa de seguros nacional, para que las ganancias que se generaban de ese incipiente negocio no se fueran al extranjero, como pasaba en ese momento, sino que se quedaran en el país y sirvieran para beneficiar a los costarricenses.



Fue así como el 31 de octubre de 1924 nació el Instituto Nacional de Seguros (INS), bajo el nombre Banco Nacional de Seguros. En 1948 cambiaría su nombre al actual. Con el paso del tiempo, la pequeña aseguradora de los ticos siguió creciendo y diversificándose, hasta convertirse en una de las instituciones del Estado de mayor patrimonio y fortaleza financiera.



Presidente Ejecutivo Sergio Alfaro Salas

Desde hace 90 años el Instituto Nacional de Seguros nace con una vocación de servicio al país, y a los costarricenses, brindándoles servicios basados en la solidaridad y en la perspectiva del beneficio colectivo. Actualmente, aún dentro de una era de mercados abiertos y competitivos, donde esos valores originarios han venido a menos, El Grupo Financiero INS continúa actuando bajo esta guía, según lo demanda el Estado Social de Derecho establecido en nuestra Constitución Política.

El objetivo de la presente memoria es el de informar a la población costarricense y a los asegurados, los grandes logros alcanzados durante el 2014, año de transición debido al cambio de mando en el Gobierno de la República.

Durante el 2014 y con la finalidad de concientizar a los principales líderes del INS de la importancia del valor público que la institución le aporta al país, se programó un proceso de planeamiento estratégico que buscaba que los participantes fortalecieran los conocimientos relacionados con el modelo de estrategia de entidades públicas y se creara un equipo de personas del INS que analizara las oportunidades de mejora para el incremento del valor público y valor privado de la actividad Institucional. Este proceso culminó con éxito durante el 2015, pero formará parte de la Memoria 2015.

En 2014 el Grupo Financiero ha atendido con gran ahínco el servicio al cliente y la eficiencia en la gestión, por ser un elemento básico de valor público en la generación de bienestar.

Por lo que se ha preocupado por mejorar el manejo estratégico de reclamos, mayor eficiencia en el cobro judicial, incrementar los ingresos del INS, permitir ahorros anuales por recolección de desechos, digitalización del archivo de Dirección Jurídica, entre otros.

Gracias al esfuerzo sumado de las áreas técnicas del INS, logramos una importante inversión en infraestructura para la mejora de las instalaciones físicas de nuestras oficinas, por lo que se concluyeron sedes y punto de venta así como nuevas instalaciones de INS Salud.

Otro gran logro del año 2014 fue la reestructuración del seguro de cosechas, las mejoras del seguro equivalen a descuentos en las tarifas por volumen y buenas prácticas, lo que beneficia directamente al productor en una reducción significativa de precio.

Por otra parte se crearon incentivos a los productores para implementar prácticas que mitigan los efectos de cambio climático, tales como sistema de riego, asistencia técnica, cumplimiento del paquete tecnológico, esto para la disminución de las tarifas. La modalidad colectiva busca la venta del seguro por volumen con el fin de disminuir la tarifa de manera generalizada.

También para el sector agrícola se realizaron ajustes en el Seguro de Riesgos del Trabajo, se crearon las Pólizas de RT-Agrícola y RT-producción, con el fin de facilitar la protección de los trabajadores que realizan labores estacionales en el mantenimiento de las fincas agrícolas de micro y pequeños productores, así como la póliza RT-Producción para proteger a los trabajadores que efectúan actividades estacionarias de recolección de cosechas.

Asimismo, durante el año 2014, se inició con el procedimiento de trámite de pago para los afectados indirectos del nemagón a partir de la publicación del nuevo Reglamento que era una deuda pendiente con los afectados desde hace de más de 14 años.

Otros esfuerzos han sido dirigidos a la mejora de las Pólizas de Riesgos de Trabajo tales como mayores facilidades para suscribir el seguro RT-Independiente, mayor valor agregado de las pólizas, incorporando varios programas de capacitación y beneficios tanto a los patronos como a los trabajadores y actualización del monto para conmutación de rentas, el cual beneficia a las personas afectadas por accidentes del trabajo.

En línea con el fortalecimiento de los regímenes de Riesgos de Trabajo y Seguro Obligatorio de Automóviles, se realizaron cambios en la estructura organizacional de INS Salud, conformando unidades nuevas de atención administrativa y de servicio, así como el Fortalecimiento y Desarrollo de la GIRS (Gestión Integral de la Red de Salud), los centros médicos referenciales y regionales, el Departamento de Atención Psicosocial, el Servicio de Enfermería, entre otros.

Durante el 2014 se hicieron grandes esfuerzos para poner en marcha el Hospital del Trauma. El principal obstáculo para que el Hospital pudiera asumir las cirugías fue la falta de insumos para poder ejecutar las intervenciones quirúrgicas, en especial el material de osteosíntesis, para lo cual fue necesario empezar la elaboración de las enormes listas de placas, tornillos y demás materiales de distintas medidas, para formular ante la Contraloría General de la República un proceso de compra directa. Este esfuerzo requirió el apoyo de la Proveeduría del INS, personal de INS Salud y un número importante de personal de salud del Hospital.

Dentro de los principales logros alcanzados en el Hospital del Trauma, están la creación de la Unidad de Gestión de Calidad, la facilitación de un programa de apoyo emocional para el paciente, la creación de procesos internos para hacer más eficiente el uso de la cobertura de las pólizas, la apertura de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Unidad de Quemados con personal de enfermería profesional y técnico con experiencia.

Se logró la estandarización del manejo del paciente con procesos infecciosos por microorganismos resistentes a antibióticos, así como pacientes provenientes de unidades especializadas de los Hospitales nacionales y regionales. Se realizó la gestión de compras de insumos y equipos médicos necesarios para garantizar una atención de calidad y

seguridad del paciente, según las recomendaciones internacionales y se unificaron y estandarizaron los protocolos y procedimientos en enfermería para una atención basada en la mejor evidencia científica.

Es de gran importancia para el país, la salud financiera del Grupo Financiero INS. En cuanto a los indicadores financieros somos una institución fuerte y fortalecida, así lo demuestran las calificadoras de Riesgos que nos evalúan. Obtuvimos calificaciones de riesgo por parte de Fitch Ratings, ratificándose el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además la prestigiosa firma A.M. Best de Nueva York 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.

Para seguir fortaleciendo al Grupo hemos construido puentes con el área comercial socios, aliados, clientes, con el fin de brindar un servicio de excelencia y transparencia. Hemos valorado como nunca antes a la fuerza de ventas de INS como nuestro principal socio estratégico y en consecuencia tomamos acciones para mejorar nuestra relación.

También, es vital para las finanzas del INS disminuir la siniestralidad por lo que se han ejecutado acciones para promover la prevención.

La prevención es un área fundamental en los seguros, y más para el INS al ser el administrador actual de los seguros solidarios, por tanto se realizó un esfuerzo significativo por incrementar las acciones de prevención que realiza actualmente el Instituto. Además durante el 2014 se plasman las bases 2015 para el incremento en la inversión en prevención.

También el INS realizó aportes a nivel ambiental provisto por las recientes acciones ambientales implementadas en las compras de bienes y servicios de la aseguradora y en las normas internas de Responsabilidad Social Empresarial.

En cuanto al aporte del INS con el gobierno y a pesar de que la normativa vigente exige al INS de incorporarse al Plan Nacional de Desarrollo, tuvimos la iniciativa de colaborar entre el 2014 y 2018 en el Sector Salud, Nutrición y Deporte y el Sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera.

En el primer sector el INS se comprometió a fortalecer la atención de las personas que sufren accidentes de tránsito y laborales, para mejorar su calidad de vida. En el segundo sector se determinó la meta de incrementar las inversiones con impacto en el bienestar económico y social, crear programas de aseguramiento para PYMES y vivienda de clase media, también la creación de financiamiento para la adquisición de este tipo de viviendas.

El año 2014 fue un año de grandes logros y reforzamos con nuestros colaboradores que todas las actuaciones públicas del Grupo Financiero INS, además de ser necesariamente conformes con el ordenamiento vigente, estén dirigidas de manera eficiente y justa a satisfacer las necesidades de los habitantes de la República, mediante una adecuada distribución de la riqueza y un equitativo acceso al bienestar generado por el desarrollo económico y técnico de las instituciones que conforman el grupo.

Sergio Alfaro Salas
Presidente Ejecutivo

Nuestro equipo



Junta Directiva

Edgar Brenes André, Moisés Valitutti Chavarrí a, Luis Alonso Gutiérrez Herrera, Elian Villegas Valverde, Marcia Montes Cantillo, Sergio Alfaro Salas y Beatriz Rodríguez Ortiz.



Gerencia Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente
Sirelda Blanco Rojas, Gerente
Luis Fernando Monge Salas, Subgerente



Gerentes Subsidiarias

Bernal Alvarado, Gerente INSurance Servicios S. A.,
Freddy Quesada Miranda, Gerente a.i. INS Valores Puesto de Bolsa S. A.
Dixiana Brenes Aguilar, Gerente a.i. Sociedad Administradora de Fondos
de Inversión S.A.F.I.
Luis Fernando Campos Montes, Gerente Hospital del Trauma



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

Presidencia Ejecutiva

Leda Zamora Chaves, Asistente Ejecutivo
Jorge Luis Herrera Fernández, Asistente Ejecutivo
Sergio Castro Rivera, Asistente Ejecutivo
Gina Carvajal Vega, Asistente Ejecutiva

Gerencia General

Adriana Zamora Sanabria, Asistente Ejecutiva
Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutiva
Leopoldo Peña Cubillo, Asistente Ejecutivo
Xinia Castro Sanabria, Asistente Ejecutiva

Secretaría de Actas

Alex Díaz Morera, Secretario
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria

Subgerencia de Mercadeo y Ventas

María Antonieta Solís Mata, Subgerente

Subdirección de Mercadeo y Ventas

Silvia Pardo Chaverri, Jefe

Departamento Administración y Fiscalización

Ana María Angulo Jaubert., Jefe

Departamento de Comercialización

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe
Dixiana Solano Vega, Subjefe

Departamento Investigación e Inteligencia de Mercados

Gabriela Chacón Fernández, Coordinador Asesor I

Departamento Desarrollo de Productos

Laura Castillo Calderón, Jefe

Subdirección de Planificación

Rocío Ramírez Quinteros, Jefe

Departamento Normas Planes y Proyectos

Lizbeth Muñoz Castro, Jefe

Unidad de Calidad y Diseño

Manuel Alvarado Acosta, Jefe

Departamento de Presupuesto

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

Departamento Comunicaciones

Ileana Castro Fatjó, Jefe

Museo del Jade

Laura Rodríguez Rodríguez, Directora

Auditoría

Unidad Técnica
Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe

Auditoría de Sistemas

Alberto Ayón Chang, Jefe

Auditoría de Sistemas Operativa

Damaris Díaz Aguilar, Subjefe

Auditoría de Sistemas Informática

Ricardo Arce Sandí, Subjefe

Auditoría Financiero Contable

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

Auditoría Estudios Especiales

Sergio Conejo Díaz, Jefe

Proyecto Cliente Total

Gustavo Conejo Madrigal, Encargado Proyecto

Departamento de Control y Gestión de Compras

Adriana Elizondo León, Jefe

Oficialía de Cumplimiento

Martín Rojas Villalta, Jefe

Departamento Continuidad del Negocio

Susan Jara Ramírez, Encargada

Dirección Jurídica

Nancy Arias Mora, Jefe
Rocío Quirós Cordero, Subjefe

Contraloría de Servicios

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

Defensoría del Cliente

Maritza Sáenz Bolaños, Defensora del Cliente

Dirección Cliente Corporativo

Juan José Sánchez Corrales, Jefe
Yorleny Madriz Juárez, Subjefe

Subdirección de Informática

Jackeline Vega Naranjo, Jefe

Departamento de Ingeniería Sistemas

Lilliana Masis Navarro, Jefe

Departamento Administración Sistemas

Luis Ramírez Azoifeifa, Jefe

Departamento de Producción de T.I.

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

Departamento de Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe
Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Departamento de Proveeduría

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Carmen Lidia González Ramírez, Subjefe

Subdirección de Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe

Centro de Servicios Administrativos

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe

Departamento de Ingeniería y Mantenimiento

Mónica Martínez Gould, Jefe

Subdirección Recursos Humanos

Departamento Capital Humano
Irene Castro Hernández, Jefe

Departamento Desarrollo Humano

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

Dirección de Operaciones

Guiselle Hernández Campos, Jefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe
Grace Segura Molina, Subjefe
Gerardo Vargas Vargas, Subjefe

Centro Servicios Complementarios

José Luis Laurito Fernández, Jefe
Manuel Serrano Pérez, Subjefe

Centro Servicios Técnicos Profesionales

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
José Antonio Cooper Hernández, Subjefe

Centro de Gestión de Seguros Personales

Marlene Granados Gamboa, Jefe
Jonathan Calderón Castro, Subjefe
Alexandra Symes Salas, Subjefe

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Ricardo León Jara, Jefe
Jorge Rivera Peña, Subjefe
Luis Fernando Murillo Barrios, Subjefe
Lidia González Montero, Subjefe

Subdirección de Procesos Subdirección de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe

Subdirección de Suscripciones

Rainier Álvarez Murillo, Jefe
Ilse Cárdenas Rojas, Subjefe

Departamento Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe

Departamento de Créditos

Marcela Solano Zúñiga, Jefe

Subdirección de Riesgos

Oscar Roldán Santamaría, Jefe

Departamento Contabilidad

Josúe Abarca Arce, Jefe

Departamento de Contraloría Financiera

Alejandra Salazar Díaz, Jefe

Departamento Cobros

Gladys Barboza Arrieta, Jefe
Geovanna Obando Rojas, Subjefe

Subdirección de Actuarial

Rodrigo Arias López, Jefe
Carlos Sánchez Arias, Subjefe

Dirección Reaseguros

Nelson Mata Morales, Jefe
Eduardo Castro Páez, Subjefe

Dirección Seguros Solidarios

Patricia Mora Quirós, Jefe
Róger Arias Agüero, Subjefe

Dpto. Gestión Empresarial Salud Ocupacional

Sandra Meléndez Sequeira, Jefe
Javier Aguilar Obando, Subjefe

Departamento Servicios Administrativos

Cecilia Montero Acuña, Jefe
Jeanneth Martínez Cantillo, Subjefe
Jeanina Aguilar Olivares, Subjefe

Departamento Validación y Aceptación

Lizbeth Brenes Prado, Jefe

Departamento Gestión Integral de la Red de Salud

Alfredo Conejo Abarca, Jefe
Wilberth Torres Bacca, Subjefe Médico

Departamento Atención Psicosocial

Ronny Arias Blanco, Jefe

Sede Central

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo
Ana Marcela Quesada Rodríguez, SubDirector Ejecutivo
Efraín Marchena López, SubDirector Ejecutivo

Sede Alajuela

Manrique Saborío Dorado, Director Ejecutivo
Kattia Campos Murillo, SubDirector Ejecutivo

Sede Cartago

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

Sede Ciudad Neilly

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

Sede Ciudad Quesada

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

Sede Curridabat

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

Sede Desamparados

Guillermo Vargas Roldán, Director Ejecutivo
Doris Benavides Morales, SubDirector Ejecutivo

Sede Guadalupe

Surizadai Serrano Rodríguez, Director Ejecutivo
Marlene Alfaro Ortiz, SubDirector Ejecutivo
Guillermo Artavia Díaz, SubDirector Ejecutivo

Sede Guápiles

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo
Wilberth Pérez Quesada, SubDirector Ejecutivo

Sede Heredia

Elizabeth Gutiérrez Torres, Director Ejecutivo
Ana Marcela Sánchez Houed, SubDirector Ejecutivo

Sede La Merced

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Karla Huevo Zúñiga, SubDirector Ejecutivo
Elaine Chaves Miranda, SubDirector Ejecutivo

Sede Liberia

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

Sede Limón

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

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Casares, Director Ejecutivo

Sede Pavas

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
José Luis Trejos Arce, SubDirector Ejecutivo
Jessenia Araya Gutiérrez, SubDirector Ejecutivo

Sede Pérez Zeledón

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

Sede Puntarenas

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

Sede San Pedro

Ingrid Quirós Araya, Director Ejecutivo
Johnny Zeledón Castro, SubDirector Ejecutivo

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Álvaro Padilla Jiménez, Director Ejecutivo
Raquel Cascante Ardón, SubDirector Ejecutivo

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

INSurance Servicios

Bernal Alvarado Delgado, Gerente General
Francia Linares Orozco, Jefe de Operaciones
Carlos Gómez Artavia, Subjefe-Operaciones-Sedes
Mario Enrique Víquez Sánchez, Jefe de Repuestos
Leila Durán Rodríguez, Jefe Administrativo-Financiero
Marcelly Berrocal Durán, Jefe Centro de Contactos
Deylin Zúñiga Mora, Jefe de Mejora Continua
Eduardo Varela Lizano, Jefe Tecnologías de Información
Allan Vásquez Salazar, Jefe Recursos Humanos

INS Inversiones SAFI

Dixiana Brenes Aguilar, Gerente General a.i
Alexander Cartin Nuñez, Jefe de Contabilidad y Operaciones
Johnny Mora Martínez, Jefe de Gestión de Portafolios
Roberto Segura Calderón, Jefe de Proyectos

INS Valores Puesto de Bolsa

Freddy Quesada Miranda, Gerente General a.i
José Luis Medrano Cerdas, Gerente de Tecnología de Información
Joseth Guillén Amador, Jefe de Tecnología de Información
Oscar Jiménez Ugalde, Jefe de Contabilidad
Laura Irias Espinach, Jefe de Tesorería, Custodia y Operaciones
Roy Campos Badilla, Oficial de Cumplimiento
Carlos Cabezas Alvarado, Auditor
Mariana Arcia Castro, Jefe de Mesa de Negociación
Ronald Vargas Carmona, Director de Banca de Inversión

INS-Hospital del Trauma

Luis Fernando Campos Montes, Gerente General
Víctor Pérez Ayala, Gerente de Salud
José Alfredo Zamora Solís, Gerente Administrativo-Financiero
José Alberto Carpio Solano, Jefe Talento Humano
Carlos Alfonso Rojas Álvarez, Jefe Financiero Contable

Gestión eficiente

Indicadores de Bienestar

Creación del Informe de impacto económico y social del INS. La Presidencia Ejecutiva ha realizado un informe en coordinación con todas las áreas técnicas del INS, sus subsidiarias y órganos desconcentrados (6 organizaciones en total) que tienen como propósito informar a la población costarricense y a los asegurados, sobre el bienestar colectivo que genera el Grupo Financiero INS (como entidad pública) y, con ello, demostrar la justificación de la necesidad pública de contar con ésta institución. Este es un acto de Rendición de Cuentas Institucional, no sólo de la Gestión de la actual Presidencia.

Esto implica informar, que todas las actuaciones públicas del Grupo Financiero INS, además de ser necesariamente conformes con el ordenamiento vigente, están dirigidas de manera eficiente y justa a satisfacer las necesidades de los habitantes de la República, mediante una adecuada distribución de la riqueza y un equitativo acceso al bienestar generado por el desarrollo económico y técnico de las instituciones que conforman el grupo.

Este informe se publicará en el 2015 y para su elaboración se analizaron los conceptos de economía social, utilidad social y valor público, bajo estos conceptos se identificaron los indicadores de impacto del Grupo Financiero INS que serán presentados al público interno y externo.

Planeamiento Estratégico:

Desde el mes de noviembre del 2014, la Presidencia Ejecutiva ha liderado los procesos para desarrollar el Plan Estratégico Institucional del INS, 2015-2018, para ello ha incorporado a 50 colaboradores en un proceso participativo y de consenso en la identificación de los cambios que requiere la institución en el área comercial así como en la definición e incorporación del concepto de valor público como eje transversal de las acciones del INS.

Los principales objetivos del proceso son:

1. Formular la estrategia del INS para el período 2015-2018 que permita maximizar el valor que crea el INS para Costa Rica como empresa pública
2. Desarrollar consenso a alto nivel en la organización acerca de la estrategia
3. Mejorar las capacidades de los principales funcionarios del INS para la formulación y ejecución de la estrategia
4. Crear las bases para desarrollar un sistema integrado de gestión de la planificación estratégica y la ejecución operacional de la estrategia

Se han llevado a cabo dos procesos fundamentales en la estrategia:

1. Preparación académica de los participantes para la formulación de la estrategia del INS como empresa pública, los objetivos son:

- Lograr conocimientos relacionados con el modelo de estrategia de empresas públicas enfocado en la creación de valor (público y privado) y con el liderazgo del cambio organizacional.
- Iniciar el desarrollo de destrezas para la aplicación de los conocimientos a casos de entidades públicas reales.
- Impulsar el fortalecimiento de actitudes y valores conducentes al desarrollo de un fuerte compromiso personal y grupal con la creación al mayor nivel posible de valor público y privado en el INS durante la gestión 2015-2018.
- Iniciar el proceso de reflexión estratégica a alto nivel enfocado en la creación de valor público y valor privado en el INS.

2. Capacitación y seguimiento en formulación de la estrategia, los objetivos han sido:

- Formular la estrategia del INS para 2015-2018 con énfasis en 2015
- Lograr alto consenso en la organización acerca de la estrategia
- Impulsar un alto grado de aporte del talento profesional más calificado del Instituto en la formulación de la estrategia
- Mejorar la capacidad profesional de los participantes en el proceso de formulación de la estrategia 2015-2018 para la formulación de la estrategia en el futuro
- Desarrollar un compromiso creciente de la organización con la estrategia

Con este procesos se emitió el "Definición del Marco Orientador y Modelo de Planificación Estratégica del Instituto Nacional de Seguros" como una guía para la formulación y actualización de los futuros planes institucionales, con el objetivo de estandarizar el proceso aplicado por las distintas dependencias que contribuyen al logro de los objetivos y estrategias institucionales.

La metodología aprobada se basa en un modelo de conceptos modernos de estrategia, además, de los resultados de los Programas de Formulación de la Estrategia de una Entidad Empresarial Pública.

Se espera contar con el nuevo planeamiento estratégico para el cierre del I semestre 2015.

Plan Nacional de Desarrollo

A pesar de que la normativa vigente exige al INS de incorporarse al Plan Nacional de Desarrollo, se tuvo la iniciativa de colaborar en el Sector Salud, Nutrición y Deporte y el Sector Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera.

En el primer sector el INS se comprometió a fortalecer la atención de las personas que sufren accidentes de tránsito y laborales, para mejorar su calidad de vida.

En el segundo sector se determinó la meta de incrementar las inversiones con impacto en el bienestar económico y social, crear programas de aseguramiento para PYMES y vivienda de clase media, también la creación de financiamiento para la adquisición de este tipo de viviendas.

Ya se cuenta con algunos avances de cumplimiento del PND, tales como la aprobación de la política de crédito, que incorpora el crédito mediante segundo piso a MIPYMES y vivienda de clase media. El lanzamiento del Producto PYMEseguros; el fortalecimiento al seguro de cosechas, que ha sido estructurado para la atención de la MIPYME agropecuaria y se está desarrollando el instrumento de medición de impacto de las inversiones.

Se espera la inversión de 100 millones de dólares para el financiamiento de vivienda clase media, y financiamiento de capital de trabajo, activo fijo y otros planes de inversión a las MIPYME.

Se diseñó una estrategia comercial de seguros específica para el Sector MIPYME en cumplimiento al PND.

Para el sector salud se espera fortalecer la red de atención creando nuevos centros de servicios, con el fin de mejorar el bienestar de la población

- Manejo estratégico de reclamos de altos montos de pérdidas. Esto se logró a través de la Subdirección Técnica de Indemnizaciones, en reclamos de altos montos, correspondientes a grandes clientes como el ICE, AyA, CCSS, Hidroeléctricas, etc; generando acuerdos resolutivos con ellos para cerrar esos casos, reduciendo ajustes de pérdida con impacto positivo en las reservas de siniestros, lo que redundó en beneficio del asegurado y el Instituto, especialmente para éste al lograr acuerdos con los asegurados.
- Mayor eficiencia en el cobro de adeudos al régimen de Riesgos del Trabajo. El Centro de Servicios Complementarios de la Dirección de Operaciones, logró la centralización del envío a cobro judicial, logrando con esto un incremento considerable en el envío de adeudos al régimen de Riesgos del Trabajo, aunado a una mejora en el cobro administrativo, lo que ha traído como consecuencia una mayor cantidad de arreglos de pago y de pagos directos en cajas.
- Ingresos por más de ¢ 325 millones por concepto de remate de vehículos, propiedades, papel y cartón. Esta cifra incluye el remate de activos institucionales en desuso, especialmente vehículos.
- Ahorro de ¢39.000.000 anuales por concepto de recolección de desechos sólidos ordinarios en 11 localidades de la Institución y la construcción de algunos centros de acopio, que permitió eliminar el contrato con un contratista particular.
- Digitalización del archivo de la Dirección Jurídica. El contar con la información en forma digital no solo facilita su manejo y minimiza los riesgos de pérdidas de documentos, sino que genera mayor rapidez y facilidad para localizar los expedientes y ahorra una importante cantidad de papel.
- Estandarización del uso del "Proceso Abreviado". Se aplicaron medidas correctivas a los incumplimientos reglamentarios por parte de los intermediarios, sin tener que acudir al Procedimiento Administrativo formal, el cual por sus características particulares puede tardar hasta seis meses en resolverse, acción que se traduce en una disminución de los tiempos de resolución, así como en una economía para ambas partes del proceso (INS e Intermediario).
- Uso de los "Instructivos". Haciendo uso de los denominados "Instructivos", la Proveeduría Institucional tramitó 15 procesos (materiales genéricos para construcción e implementos médicos, medicamentos e instrumental quirúrgico. Dado el mecanismo de subasta a la baja con que funciona este procedimiento, la ganancia (diferencia entre precio inicial y final de las ofertas), fue de ¢1.327.605.057.24.
- Incremento del 26.46% en la recuperación de primas de Riesgos del Trabajo. Esto significó un incremento de ¢1.364.003.100.87 en comparación con el 2013. En el período Enero a Diciembre 2013 se alcanzó un monto de recuperación de primas por la suma de ¢5.154.711.919,97 y mientras para el mismo período en el 2014, el monto alcanzado de recuperación de primas se estableció en ¢6.518.715.020,84. El monto total de recuperación en ambos períodos 2013-2014 asciende a ¢11.673.426.940,81.
- Intentos de fraude. Durante este año el Departamento de Investigaciones recibió 651 solicitudes de estudio de reclamos. Se logró determinar que algunos de estos reclamos correspondían a intentos de fraude, siendo que el monto ahorrado por el no pago de esos reclamos era de ¢1.820.532.576,00. Este monto representa un aumento de ¢116.383.419,00 respecto al 2013.

Inversión en infraestructura para comodidad de nuestros clientes

Durante el 2014 se realizaron importantes inversiones para mejorar las instalaciones físicas de muchas y construir nuevos espacios que permitan ofrecer mayor confort y seguridad.

Sedes y Puntos de Venta

- Conclusión de la demolición y construcción de nuestras Sedes Guadalupe (1.836 m2) inversión total ₡1.419.845.000 y Sede Liberia (1.212m2) inversión total ₡1.342.944.000.
- Remodelación de los Puntos de Venta ubicados en Jacó, Quepos, Santa Cruz y Escazú.
- Acondicionamiento y traslado del Punto de Venta de Grecia a nuevas instalaciones.
- Remodelación temporal de la zona de parqueo de la Sede Alajuela para albergar los servicios del Centro Médico Regional e inicio de la construcción de nuevas instalaciones.
- Acondicionamiento del Punto de Ventas en Paso Canoas.
- Se atendieron, mediante contrato de intervención, las siguientes Sedes, Puntos de Venta y Centros Médicos: Puntarenas, Ciudad Neilly, Filadelfia, Golfito, Cartago, Turrialba, Limón, Heredia, Nicoya, Guápiles, Pérez Zeledón, San Ramón y Siquirres.

Instalaciones de INS Salud en La Uruca

Durante el 2014 se concluyó en las siguientes obras de infraestructura, como parte del proceso de fortalecimiento y ampliación de servicios a nuestros asegurados:

- Remodelación interna edificio Torre de consultorios
- Cambio de fachada Torre de consultorios.
- Edificio Laboratorio Clínico
- Edificio Farmacia y Transportes
- Núcleo A
- Edificio Servicios Administrativos.
- Módulo II (Edificio Sub Dirección y Unidades de apoyo)
- Sala de Acompañantes
- Edificio de Rehabilitación
- Centro Médico Referencial Liberia

Todas estas obras de infraestructura representan una inversión aproximada de ₡3.854.503. 266,91.

Somos más que seguros

Pese a que nuestro objetivo como institución es generar ganancias que nos permitan operar con solvencia y mantenernos a la cabeza del mercado, por naturaleza tenemos un valor público, que nos ha permitido ofrecer seguros al costo para determinados segmentos de la población, administrar eficientemente los seguros solidarios (prevención, curación y rehabilitación) y en general, brindar un aporte significativo a los costarricenses.

Ejemplo de esto es el Seguro de Cosechas, el de Riesgos del Trabajo y el Seguro Obligatorio Automotor.

Seguro de cosechas

- Se conformó una Comisión Interna del Seguro de Cosechas en la cual se ha venido analizando la situación actual de la línea y el producto en sí, con planteamientos para incrementar la demanda y mejorar su situación financiera, incluyendo reuniones realizadas con funcionarios de entidades que otorgan crédito al agricultor, con el propósito de darle un enfoque como seguro agro crediticio, así como la propuesta de modificación de leyes y reglamentos en procura de garantizar el subsidio de primas y otras acciones en proceso.
- Incorporación de nuevos cultivos dentro de la cartera actual de seguro con base en el interés expreso de los productores y entidades agro crediticias, lo cual en el corto o mediano plazo permitiría una diversificación mayor de la cartera y dispersión del riesgo, ya que actualmente la demanda se concentra sobre todo en el cultivo de arroz.
- Instauration de la modalidad colectiva para el seguro de cosechas, así como la participación de intermediarios en esta línea.
- Posibilidad potencial de expansión del seguro por medio de eventuales estudios de demanda e implementación de nuevas modalidades de protección, mediante la cooperación técnica y económica de instituciones internacionales como la CEPAL (Comisión Económica para América Latina), FUNDECOOPERACIÓN (Fundación para el Desarrollo Sostenible-Países Bajos) y recientemente el ofrecimiento de personal del IICA que labora en el proyecto Euroclima.

Pólizas RT-Agrícola y RT-Producción

- Se incorpora la póliza Riesgos del Trabajo-Agrícola para proteger a los trabajadores que realizan actividades de mantenimiento de las fincas agrícolas de micro y pequeños productores, de acuerdo con las condiciones propias en que se desarrollan, como por ejemplo: preparación del terreno, aplicación de abonos, etc., y se venden bajo la modalidad de pólizas permanentes.
- Asimismo, se incorpora la póliza Riesgos del Trabajo-Producción para proteger a los trabajadores que efectúan actividades estacionarias de recolección de cosechas en el sector agrícola, tales como zafra, recolección de café y cosecha de frutos, que se venden bajo la modalidad de período corto.

Proceso de Nemagón

- De conformidad con lo estipulado en el nuevo Reglamento publicado en la Gaceta 231-14 del 01 de diciembre 2014, Ley No.8130 denominada "Determinación de Beneficios Sociales y Económicos para la población afectada por el DBCP", del 06 de setiembre del año 2001 y su reforma mediante Ley 8554 del 19 de octubre del 2006, en diciembre 2014, se inició con el procedimiento de trámite de pago para los afectados indirectos del nematocida, realizando la contratación de once psicólogos para efectuar las pruebas para el pago por daño moral a los 12.000 gestionantes.
- Con corte al 14 de abril de 2015, se le ha cancelado a 13.980 afectados directos, para un monto de ¢23.031 millones.

Mayores facilidades para suscribir el seguro Riesgos del Trabajo-Independiente

- Se tomó la decisión técnico-administrativa, de implementar un nuevo lineamiento para agilizar el trámite en la emisión de las pólizas RT-Independiente, para que se consulte directamente en las oficinas del INS o Intermediarios, la información concerniente al Ministerio de Hacienda.
- Por otra parte, para las pólizas de RT-Independiente anteriormente se cobraba un 40% por la siniestralidad propia de este grupo de pólizas y adicionalmente, un 25% por concepto de disponibilidad (cobertura 24 horas); sin embargo, posterior a la revisión respectiva, se establece que el 40% es suficiente para cubrir ambos rubros.

Valor agregado de las pólizas de Riesgos del Trabajo

Como un valor agregado en los seguros de Riesgos del Trabajo, se ofrecen varios programas, capacitaciones y beneficios tanto a los patronos como a los trabajadores:

• Programa de homologación de empresas

Por medio de este programa realizamos a los patronos, la devolución de parte de las primas pagadas por el Seguro de Riesgos del Trabajo, previo estudio de los reclamos presentados y pagados, así como otros aspectos.

Para el 2014 participaron 46 empresas, casi un 50% más que el año 2013, lo que permitió devolver a las empresas la suma de ¢333.551.213,85 (casi 100 millones más que en el año 2013).

• Premio Global Preventico:

El Premio Global Preventico tiene la finalidad de brindar reconocimiento a las organizaciones que han demostrado su compromiso con el desarrollo de la gestión preventiva, y los procesos de mejora continua de las condiciones y prácticas de trabajo.

En esta edición se contó con la participación de importantes clientes, lo que permitió el fortalecimiento de los lazos comerciales con 52 organizaciones que mantienen más de 100 pólizas de Riesgos del Trabajo vigentes, con una cobertura de más de 54,000 trabajadores y con un monto de primas cercano a los ¢8.000 millones.

En el 2014, las empresas ganadoras fueron:

Sector Agricultura: Roxana Farms S.A., Chiriquí Land Company, Compañía Banadosmil S.A., Compañía Bananera Atlántica Ltda., Aero Fumigación Centroamericana S.A., Agroindustrial Piñas del Bosque S.A., Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte S.A. (División PINDECO), D & PL Semillas Ltda., Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte S.A. (División BANDECO), Cooperativa Agrícola Industrial Servicios Múltiples El General.

Sector Construcción: C.M.I Consorcio de Montajes Industriales S.A., Volio & Trejos S.A.

Sector Manufactura: Alimentos Prosalud S.A., Bridgestone de Costa Rica S.A., CEMEX de Costa Rica S.A., Mondeléz Costa Rica S.A., DSM Nutricional Products Costa Rica S.A.,

Hospira Costa Rica Ltda., Baxter Productos Médicos Ltda., Boston Scientific de Costa Rica R.L., Corporación Pipasa SRL, Holcim Costa Rica S.A.

Sector Comercio Energía y Transporte: PEG Operaciones Ltda., Praxair Costa Rica S.A., Hotelera Bonanza S.A., CR Operaciones y Mantenimiento S.A., CYPROSA Consultorías y Proyectos S.A., Operación y Mantenimiento Energy Costa Rica.

Sector Intermediación financiera: Banco de Costa Rica

En forma complementaria para esta edición (se ejecuta desde la 8ª edición), se llevó a cabo la premiación relacionada con el desarrollo de programas innovadores y por la proyección solidaria en salud ocupacional, resultando ganadores:

- Premio a la Innovación: Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte S.A. (BANDECO) y Cemex de Costa Rica S.A.
- Premio por la proyección solidaria en salud y seguridad ocupacional: Boston Scientific R.L.
- Premio por la prevención de accidentes de tránsito: D & PL Semillas Ltda
- Por la eficiencia en la reducción de accidentes labores: Alimentos Prosalud S.A.

Coordinación interinstitucional (COSEVI - Empresas Privadas -Bandeco, Honda, Cobal).

El Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional (GESO) desarrolla programas para la prevención de accidentes laborales, que responde a las necesidades detectadas a nuestros clientes. Recientemente el crecimiento de los accidentes de tránsito ha generado una preocupación en las empresas, por lo cual GESO ha destinado esfuerzos para desarrollar y participar de los programas de prevención de accidentes viales. Así mismo, se tuvo la encontrada colaboración de organizaciones, tales como COSEVI, SAVA CR (Honda), Dirección General de Tránsito.

Como parte de este esfuerzo, se llevaron a cabo sesiones de trabajo y capacitaciones con importantes organizaciones, tales como: Comidas Centroamericanas (Pizza Hut), Grupo Nación, Coopeagropal, Cobal, Corporación Del Monte, Adobe Rent a Car entre otros. Además, es de resaltar la elaboración de video bajo el título: "Conducción Defensiva, consejos y experiencias para salvar vidas en nuestras carreteras" con una duración 21 min, donde colaboraron las siguientes empresas: Honda, Aseholcim, Lumaca y Aconvivir.

Mejoras para beneficiarios del seguro de Riesgos del Trabajo

Actualización del monto para conmutación de rentas

- La conmutación de rentas beneficia a las personas afectadas por accidentes del trabajo. La Junta Directiva del INS en sesión ordinaria No. 9246, artículo XIV del 19 de diciembre del 2014, acordó aprobar el aumento en el monto para la conmutación automática de rentas para el Seguro de Riesgos del Trabajo, pasando de ₡2.000.000,00 a ₡3.000.000,00, manteniéndose el porcentaje de pérdida de la capacidad general, inferior o igual al 20%.

Nuevos formularios Riesgos del Trabajo

- En procura de garantizar un servicio eficiente, completo y de calidad de cara al cliente, la Dirección de Seguros Solidarios en conjunto con otras dependencias, determinó que era necesario contar con un comprobante de entrega de documentos exclusivo para la línea de Riesgos del Trabajo, que sirviera de guía al colaborador sobre la información mínima que debe explicar al cliente y los documentos que debe entregar.

- Por tanto, a partir del mes de setiembre se implementó el uso del formulario "Comprobante de entrega" en el cual se deben consignar los datos del cliente, del colaborador, la información y documentación recibida por el cliente, y observaciones.

- Adicionalmente, se simplificaron los formularios de solicitud de seguro para las pólizas RT Hogar y RT Ocasional, en los cuales se incorporaron al dorso de ellos, las principales condiciones generales y especiales de cada seguro de acuerdo a la Norma Técnica vigente, de forma que el cliente las conozca de previo a firmar la solicitud del seguro.

Es importante señalar, que todos los formularios, manuales y Normativa correspondientes a la línea del seguro de Riesgos del Trabajo, fueron incorporados dentro de la página Web Institucional, con el propósito de ponerlos a disposición de los colaboradores y nuestros clientes.

Lo anterior, da como resultado un monto total recuperado de ¢106.545.453.330.00 y una efectividad total del 90.66%:



Servicios de salud fortalecidos

Además de las mejoras en las instalaciones médicas, citadas con anterioridad, se realizaron cambios en la estructura organizacional de INS Salud, a partir de diciembre del 2013. Esta nueva estructura da origen a 5 nuevos departamentos:

1. Departamento de Atención Psicosocial.
2. Departamento de Operaciones y Logística.
3. Departamento de Servicios Administrativos.
4. Departamento Gestión Integral de la Red de Salud.
5. Departamento de Validación y Aceptación.

También la conformación de Tres Unidades:

- **Unidad de Registros y Estadísticas de Salud:** contribuye al mejoramiento de la calidad de atención al paciente por medio del control de la información que se registra en el Expediente Clínico Electrónico.
- **Unidad Control de Gestión Técnico Administrativa:** elabora estudios técnicos para controlar y valorar costos y servicios de manera permanente con la finalidad de detectar desviaciones y realizar propuestas de solución que aseguren el cumplimiento de los objetivos planteados.
- **Unidad Gestión Clínica y Calidad:** define políticas y actividades para el desarrollo de procedimientos, normas técnicas y protocolos de atención en los servicios de salud.

Algunos datos estadísticos relevantes de nuestros servicios de salud, son los siguientes:

Días de hospedaje en el Albergue: 20.453.

Sesiones de Terapia Física: 263.123

Sesiones de Terapia Ocupacional: 50.433

Cirugías: 10.834

Pacientes atendidos: 594.128

Fortalecimiento y Desarrollo de la GIRS (Gestión Integral de la Red de Salud):

La Red de Salud es un conjunto de centros asistenciales que proveen servicios continuos y coordinados a una población definida. Esta Red inició funciones el 03 de marzo del 2014.

Su gestión se basa en tres pilares fundamentales:

- Programa de Acción Curativa.
- Programa de atención en Gestión Preventiva.
- Programa de Fidelización de Clientes.

Centros Médicos Referenciales y Regionales:

Por razones estratégicas los diferentes centros médicos fueron agrupados en 7 regiones: Pacífico Norte, Atlántica, Norte, Central Este, Sur, Metropolitana y Central Noreste.

La conformación de estas 7 regiones dio lugar a los llamados Centros Médicos Referenciales, que trajeron como resultado importantes logros, entre los que se pueden destacar la ampliación del horario de atención, nuevos servicios, reforzamiento del personal, mayor autonomía para el trabajo de sus profesionales, mayor contacto y acercamiento con los Consultorios Médicos de Empresa ubicados en las distintas zonas, participación en ferias y capacitaciones y en general mayores beneficios para los pacientes.

Departamento de Atención Psicosocial:

Por medio de este departamento proveemos actividades de soporte al paciente en forma integral, en el área de salud orgánica y/o funcional, considerando aspectos y necesidades físicas, psicológicas y sociales. Durante el 2014 se atendieron en promedio 130 consultas especializadas por mes. Incluye consultas de Prótesis, Equipo Ortopédico, lesiones medulares y neurotrauma. Se hizo entrega de 129 unidades de equipo ortopédico, entre ellas Linnners, banquetas para baño, sillas de ruedas y repuestos, cojines e implementos protésicos.

Servicio de Enfermería:

Este servicio organiza a través del programa de visitas a domicilio y equipos interdisciplinarios, un servicio de atención integral a pacientes rentistas o con gran discapacidad, para favorecer el que puedan regresar a su entorno en un tiempo oportuno y con las herramientas básicas para su integración socio familiar.

Se considera un logro importante del Servicio de Enfermería la conformación y establecimiento de la integridad operativa del departamento en las subespecialidades de Curaciones a Domicilio, Salud Mental y Neurotrauma.

También la realización de talleres participativos para los usuarios del Albergue Temporal y Escuela para Pacientes en el Hospital del Trauma, brindando esparcimiento, educación y espacios de comunicación.

Unidad de Transporte de Pacientes: Se atendieron 79.514 solicitudes de traslado de pacientes, lo que equivale a más de 4 millones de kilómetros recorridos.

Servicio de Medicina Laboral:

Por medio de este servicio se brinda atención a los pacientes afectados por enfermedades laborales, procurando la atención médica en su región y la fijación del impedimento correspondiente. Además servicios que faciliten la reinserción laboral de los pacientes. En caso que sea necesario se realizan visitas a las empresas para realizar estudios de puestos para adaptarlo a las necesidades del paciente.

Se logró implementar la consulta de Medicina Laboral en los Centros Médicos Regionales de Alajuela, Cartago y Heredia, lo que permite la descentralización de la consulta de medicina laboral.

Para el 2014 el promedio mensual de consultas de Medicina Laboral oscila en las 1.968 consultas.

Equipamiento:

Se adquirieron activos por un monto superior a los \$52 millones, entre los que se incluyen monitores de signos vitales, camillas ergonómicas para terapia física, mesas quirúrgicas, carros de paro y otros, los cuales se utilizan para brindar una mejor atención a los pacientes.

Plataforma de Servicio en el Hospital México,

Mediante este servicio se logra una identificación rápida y oportuna de potenciales usuarios INS, que permanecen en ese centro médico. Por medio de esta Plataforma se realizan visitas constantes a emergencias y a piso, para monitorear el estado de los pacientes hospitalizados y que tienen pendiente su traslado al INS, abordaje de casos a nivel multidisciplinario, con el personal de ambas instituciones, coordinación directa con la Unidad de Referencia para el traslado de los pacientes INS al Hospital del Trauma, coordinación con la Unidad de Transportes INS, lo que agiliza el desplazamiento del usuario a nuestras instalaciones, atención de consultas diversas que realizan no solo los usuarios sino el público en general y ayuda al descongestionamiento del servicio de emergencias.

Centralización del proceso de Referencia de pacientes de la CCSS al Hospital de Trauma, el cual dio como resultado los siguientes beneficios:

1. Los tiempos de traslado disminuyeron de 7 días a 01 día o 24 horas.
2. En los hospitales donde se cuenta con Plataformas el traslado se realiza en dos horas aproximadamente.
3. Esta disminución de estancia en los hospitales de la CCSS contribuye considerablemente a una disminución en el pago por servicios médicos a la CCSS.
4. El traslado del paciente brinda un mejor aprovechamiento de su póliza ya que la misma no se consume en los servicios de la CCSS sin resolver su condición clínica.
5. Mejora la imagen institucional ya que se está resolviendo y atendiendo nuestros pacientes de forma ágil y eficiente, además se cuenta con mejores condiciones de infraestructura considerando las instalaciones del Hospital de Trauma.
6. Existe una mejor interacción y comunicación entre los médicos de la URVA y el personal de la CCSS, en el momento de valorar y trasladar a nuestros pacientes.

Hospital del Trauma (HdT)

El Hospital del Trauma (HdT) fue inaugurado en diciembre del año 2013 y es administrado por la subsidiaria del Grupo Financiero INS, Hospital del Trauma S. A. Algunos de los principales logros alcanzados en el año 2014 fueron:

- Se realizó la apertura de la Unidad de Quemados
- Creación de la Unidad de Gestión de Calidad, la cual trabaja de forma interactiva con la Jefatura de Hospitalización para mejorar los procesos de atención.
- Se facilitó el desarrollo de un programa de apoyo emocional para el paciente, que incluye charlas y actividades motivacionales para los diferentes pacientes durante su estancia en hospitalización. Se ha coordinado con diferentes deportistas paraolímpicos espacios motivacionales para lesionados medulares y/o amputados.
- Se crearon procesos internos para hacer más eficiente el uso de la cobertura de las pólizas.
- Durante el 2014, se atendieron 5118 personas hospitalizadas, lo que representa 34,9% más que en el 2013, con una utilización del 73,5% de las camas disponibles.
- Apertura de los servicios de: Unidad de Cuidados Intensivos y Unidad de Quemados con personal de enfermería profesional y técnico con experiencia.
- Se logró la estandarización del manejo del paciente con procesos infecciosos por microorganismos resistentes a antibióticos, así como pacientes provenientes de unidades especializadas de los Hospitales nacionales y regionales.
- Se realizó la gestión de compras de insumos y equipos médicos necesarios para garantizar una atención de calidad y seguridad del paciente, según las recomendaciones internacionales.
- Se unificaron y estandarizaron los protocolos y procedimientos en enfermería para una atención basada en la mejor evidencia científica.
- Durante el 2014, el Departamento de Rehabilitación logró aumentar la cantidad de pacientes atendidos, a partir del mes de abril, se presentó un aumento en las terapias físicas, el cual se mantuvo de manera constante durante el resto del año.



Departamento Unidad de Valoración Inicial

Esta área es la encargada de recibir a los asegurados de manera inicial, los pacientes son valorados por los médicos quienes determinan si el accidente responde a alguna de las coberturas de los seguros de Riesgos de Trabajo o el Seguro Obligatorio Automotor. Es en este departamento, donde son abiertos los casos y de ser necesario pasan a hospitalización o a sedes regionales.

Logros alcanzados

- Se implementó la clasificación de pacientes (TRIAGE) que contribuyó en la atención de pacientes de acuerdo a una prioridad bien definida.
- Se elaboró un Plan Piloto con entes extra-hospitalarios, para recibir pacientes no críticos a la Unidad Valoración Inicial, desde el sitio del accidente, próximo a implementarse.
- Se implementó el proceso de habilitación ante el Ministerio de Salud, realizando las mejoras y cambios requeridos para cumplir con la normativa vigente de habilitación, actualmente a la espera del reporte del Ministerio de Salud, para conocer el estado de habilitación correspondiente.
- Se logró disminuir el tiempo de atención, pasando de 113 minutos en el 2013 a 70 minutos a diciembre 2014.

Departamento de Consulta Externa

Este Departamento recibe a los pacientes que requieren del seguimiento en su atención tras una cirugía o bien a quien requiere someterse a una. Adicionalmente, es en esta área donde se dan reaperturas de casos cerrados, cuando el paciente sigue presentando molestias o padecimientos tras ser atendidos. Reúne la mayor cantidad de especialistas médicos en áreas diversas como Cardiología, Ortopedia, Dermatología, Neurocirugía y demás.

Logros alcanzados:

- Se realizó la apertura e instalación de 47 consultorios, que incluyen área de farmacia, yesos y enfermería en la torre de especialidades médicas, la cual abrió sus puertas para los asegurados el lunes 5 de mayo del 2014.
- Se han integrado con éxito los procesos de servicios de neurotrauma, clínicas de lesionados medulares, curaciones a domicilio, coordinaciones con centros médicos regionales y referenciales, URVA.
- Se estableció un indicador de gestión con el fin de mejorar la calidad de la experiencia de nuestros pacientes en esta unidad; este es controlado a través de una programación que registran los asistentes administrativos. Esta herramienta ha arrojado diferentes causas de atraso, las mismas ya se han sometido a revisión y mejora.
- Se realizaron exitosamente los pedidos de insumos y materiales médicos para consultorios médicos generales, especializados y enfermería directamente al almacén. De tal manera se controlaron los materiales utilizados mensualmente en el servicio y crean un precedente real de consumo, que mejora el control y la supervisión de uso de los mismos.
- Se crearon las clínicas de ortopedia con el objetivo de realizar la valoración colegiada a los pacientes de larga data en el Instituto y que permanecen realizando reaperturas de su caso ya habiendo cumplido tratamiento médico y/o quirúrgico, e indemnizados, a fin de definir si amerita continuar su manejo en el INS o se le da el alta definitiva y cierre del caso bajo criterio médico.
- Se conformaron dos clínicas especializadas de trauma y columna y clínica de rodilla y hombro.
- Se implementa la visita hospitalaria, la cual favorece un mayor conocimiento de los casos hospitalarios y una mejor comunicación entre ortopedia y enfermeros de programación. Al darse un aumento de casos hospitalizados y complejidad de los mismos, se han determinado casos en los cuales se requiere del involucramiento de varios especialistas, lo que beneficia al usuario ya que al valorarse de manera interdisciplinaria, la calidad de su atención es mucho mejor.

Departamento de Imágenes Médicas.

- El Departamento de Imágenes Médicas, es el único 100% digitalizado del país, cuenta con equipo de alta tecnología como dos tomógrafos, un resonador magnético, dos salas de radiografía y dos

ultrasonidos. Ofrece sus servicios a los pacientes de hospitalización, así como la Unidad de Valoración Inicial y Consulta Externa.

Logros alcanzados:

- Para el 2014 se asumió la realización de la Consulta de Rayos X Convencional del Área Metropolitana, con la entrega inmediata de los estudios solicitados.
- Se asumieron todos los Ultrasonidos y las Tomografías Helicoidales solicitadas por la Red de Salud INS, por lo que se prescinde de los proveedores externos en este servicio.
- Se asumió la realización de la gran mayoría de las Resonancias Magnéticas. De momento se tiene a un proveedor externo como contingencia en caso de que el equipo del Hospital del Trauma sufra algún desperfecto para no dejar de brindar el servicio.
- Se contrató al personal técnico necesario para hacerle frente a la demanda de las cirugías que requieran la presencia de los Arcos en C.
- Se hace la integración de los Sistemas de uso en la Unidad, por lo que los pacientes que ingresan en dicho sistema en la recepción, automáticamente se reflejan en el software de los equipos, y en las computadoras de los radiólogos para realizar los reportes eficientemente, así se reduce el margen de error producto de la transcripción de datos.
- Se incorporó en el Área de Interpretación de los Radiólogos un sistema de dictado para los reportes, haciendo que los médicos reduzcan el tiempo de la interpretación de los reportes, y evitando así puestos laborales de transcripores y errores por palabras desconocidas.
- Se distribuyó al personal de tal forma que se brinda atención continua de lunes a domingo, 24 hrs del día.
- Se han implementado estrategias para la unificación de los sistemas para que los médicos de la Red de Salud desde cualquier parte del país puedan acceder a las imágenes y a los reportes de los pacientes de los Centros Médicos Regionales.

Indicadores de Gestión:

A continuación se demuestra la cantidad de estudios que se realizaron por mes en el 2014.

- Radiografías: 76.044
- Resonancias magnéticas: 3.588
- Ultrasonidos: 7.066
- Tomografías: 8.990

Se llevó a cabo el proceso de habilitación por parte del Ministerio de Salud a la Farmacia de Consulta Primera Vez y Farmacia de Consulta Externa.

●

Nuestra fortaleza financiera
es la mejor garantía
para los costarricenses

●



2014

Calificaciones de Riesgo

Las calificadoras de Riesgos que nos evalúan han dado fe de la calidad de nuestro programa de Reaseguro, donde más de un 90% de nuestras cuentas son colocadas en Reaseguradores con calificaciones superiores a "A" de reconocidas empresas calificadoras internacionales.

Se obtuvo calificaciones de riesgo por parte de Fitch Ratings, ratificándose el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además la prestigiosa firma A.M. Best de Nueva York 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.

Finanzas sanas

Los estados financieros del año 2014, que son públicos y se encuentran a disposición de la ciudadanía en la página web del Instituto, fueron auditados por nuestro auditor externo Deloitte, obteniendo la opinión limpia de auditoría.

En la última década, los principales indicadores financieros han experimentado un importante crecimiento, el que se evidencia principalmente en rubros como Activos, Patrimonio e Ingresos por Primas:

Gráfico N°1
GRUPO FINANCIERO INS
ACTIVOS
para los años terminados el 31 de diciembre del 2005 al 2014
• en millones de colones •

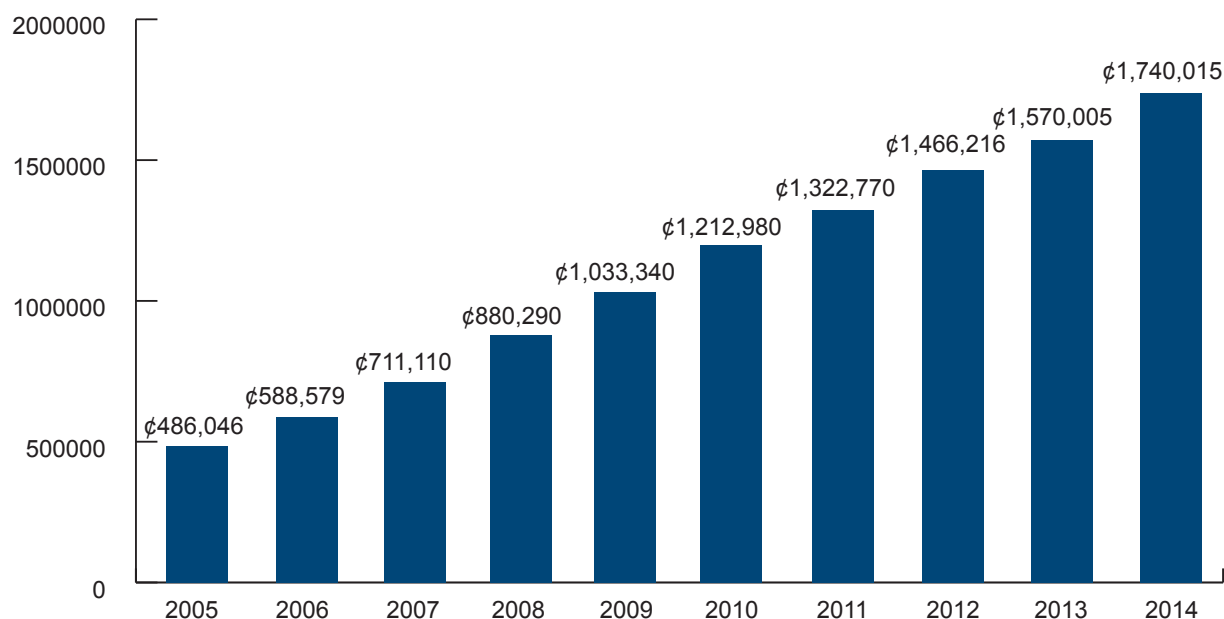


Gráfico N°2
GRUPO FINANCIERO INS
PATRIMONIO

para los años terminados el 31 de diciembre del 2005 al 2014
• en millones de colones •

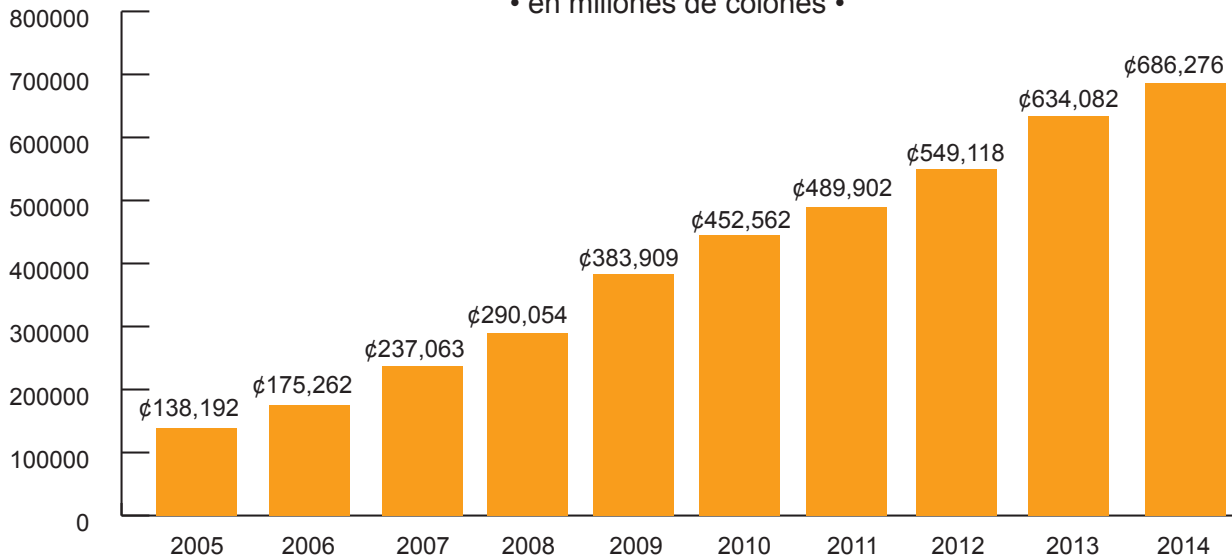


Gráfico N°3
GRUPO FINANCIERO INS
INGRESOS POR PRIMAS

para los años terminados el 31 de diciembre del 2005 al 2014
• en millones de colones •

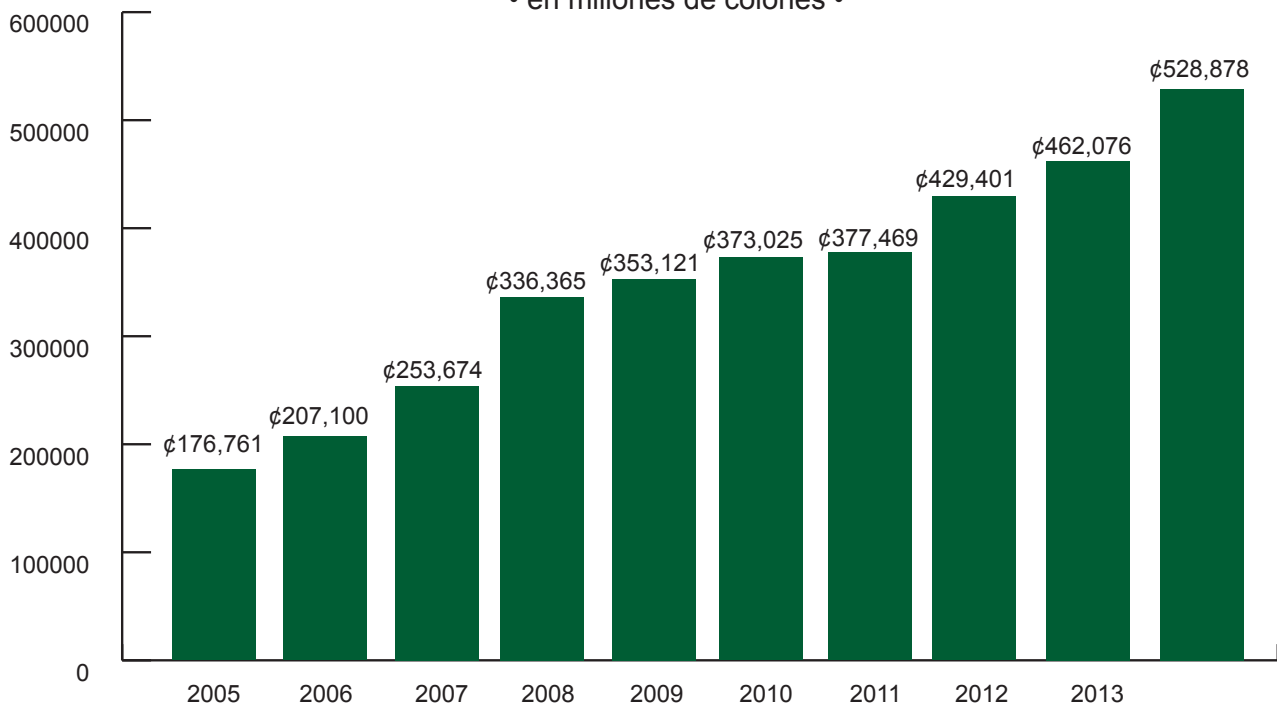


Gráfico N°4
 GRUPO FINANCIERO INS
 UTILIDAD NETA
 para los años terminados el 31 de diciembre del 2005 al 2014
 • en millones de Colones •

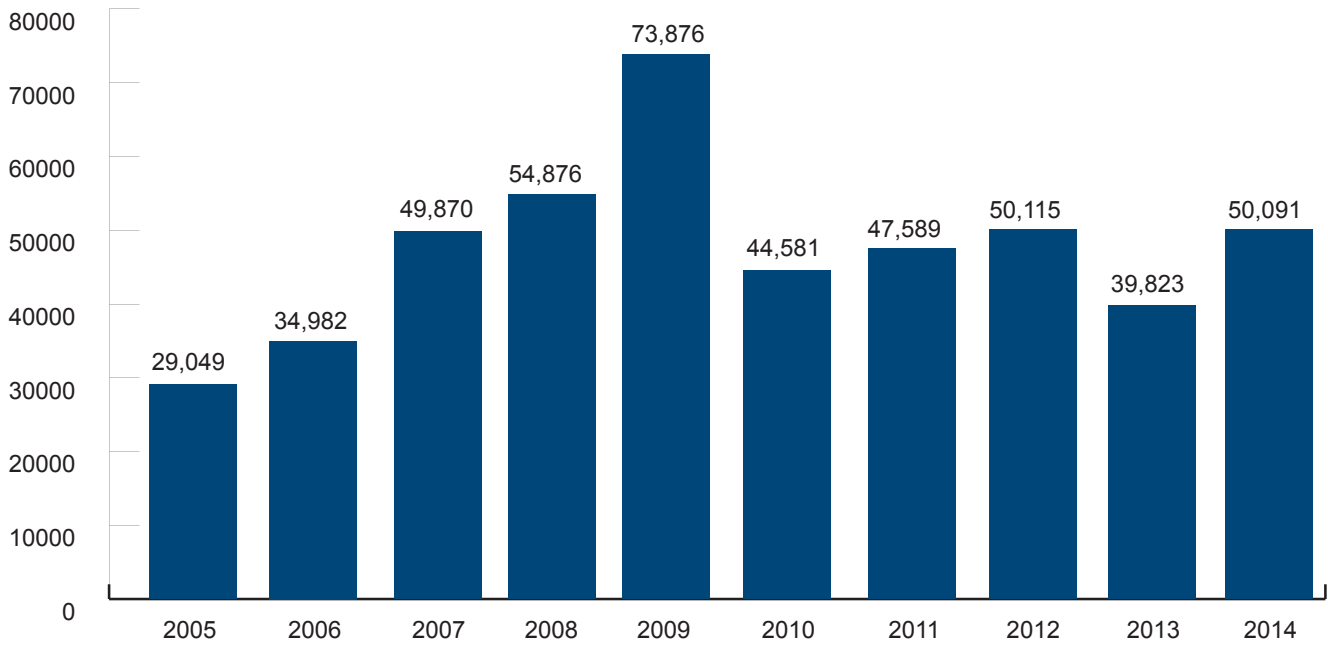
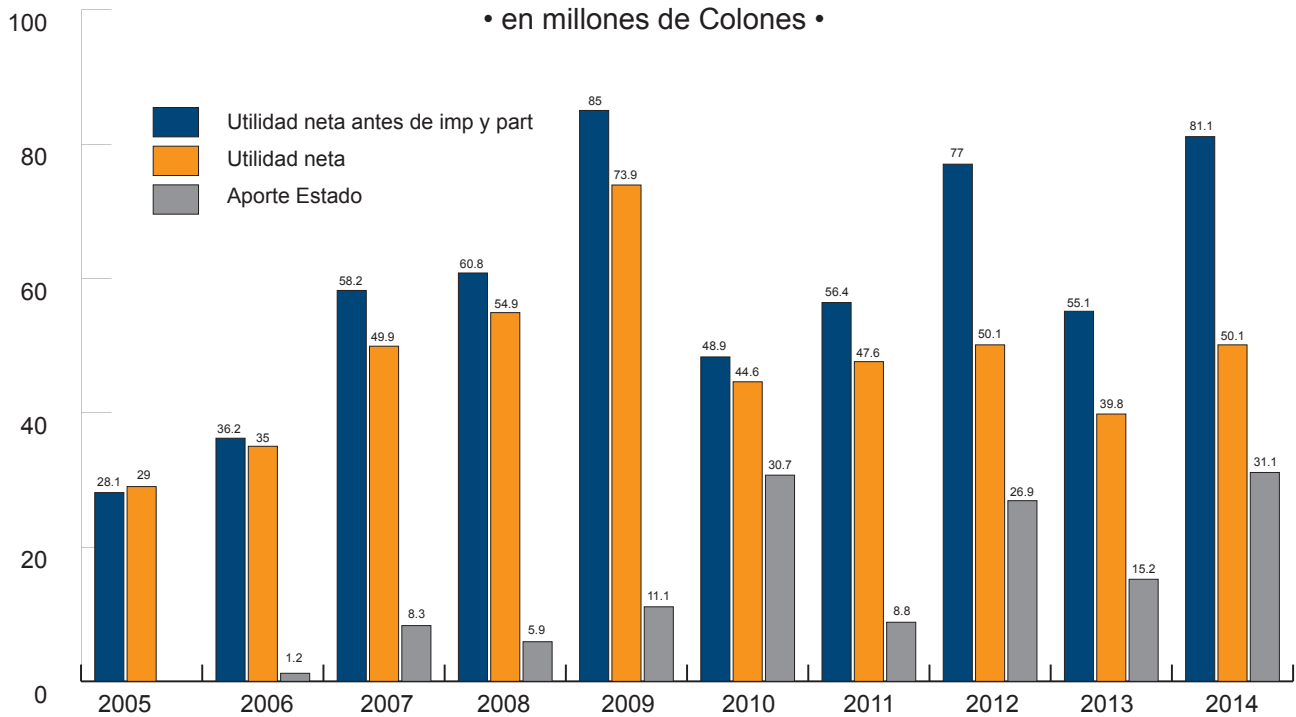


Gráfico N°4
 GRUPO FINANCIERO INS
 Utilidad Neta antes de Impuestos y Part y Utilidad Neta
 para los años terminados el 31 de diciembre del 2005 al 2014
 • en millones de Colones •



Programa de Reaseguros

- Los niveles de participación de mercado que mantiene el INS, dan fe de los logros que se han tenido de cara a la obtención de condiciones muy competitivas para nuestros clientes en el Mercado Reasegurador, contando con un Reaseguro de primer orden y con la flexibilidad necesaria.
- Desarrollo de negocios de clientes costarricenses con operaciones en el exterior mediante la figura del Fronting, incluyendo negocios en Suramérica y Centroamérica.
- Desarrollo del negocio del reaseguro tomado en Centroamérica, el Caribe, Colombia, Ecuador y México.
- Se ha mantenido una excelente relación con el mercado Reasegurador, hoy en día prevalece la claridad y el profesionalismo en nuestros negocios y la diversificación de nuestras carteras es de mucha calidad, evitando la concentración en pocos participantes.
- Se logró el ingreso a tres nuevos mercados: Belice con una prima de USD\$40.288.83, República Dominicana con una prima de USD\$19.732,74 y México con una prima de USD\$74.473,00.

Negocios

- Se ha logrado la renovación de importantes contratos dentro de los que podemos destacar: La CCSS (Cuerpo diplomático), RECOPE, Coca Cola (Gastos Médicos), APM Terminals (Gastos Médicos), Grupo Numar, Laica, Coopesa, Florida Ice & Farm, Sur Química, Torre Cordillera y Corporación Agrícola del Monte, entre otros.
- Se recuperaron y renovaron las pólizas de Incendio y Responsabilidad Civil de las principales Hidroeléctricas (El General, Platanar, OM Matamoros, Doña Julia, Vara Blanca, Suerkata).
- A nivel regional se concretaron 34 nuevas emisiones sumando una prima directa total anual de USD\$608.790,09.
- Se han concretado en el año con un total de 145 pólizas, para una prima directa total anual de USD\$1.954.767,73.
- En cuanto a Autoexpedibles, las ventas alcanzaron la suma de ₡3.240.786.181. Vale señalar que la venta de este tipo de seguros por medio del Centro de Contacto, logró un crecimiento del 84% respecto al año anterior.
- En cuanto a nuevos productos, se completó el desarrollo del Seguro de Protección Crediticia Flexible Monto Original y se avanzó en el diseño del Seguro Flexible de Salud Colectivo.
- Se lanzó al mercado del Seguro de Vida Universal Plus en colones y en dólares, así como los ajustes en los Seguros de Rentas Vitalicias y Caución.
- Se formalizaron relaciones contractuales como operadores de seguros con: Almacenes Gollo, Asistencia Global, Asotrama, Asociación Costa Rica Grameen, Fundación Costa Rica Canadá y con Coopeservidores.
- Se incorporó la venta de 4 seguros autoexpedibles con el pago de los Derechos de Circulación. Para esto se optimizó la plataforma de cobro. La colocación de estos seguros (Su Vida, Responsabilidad Civil, Asistencia en Carretera y Más Protección. La recaudación de estos seguros se incrementó en un 17.35% en relación con el año anterior.

●

Nuestros Clientes y Socios del Negocio: nos debemos a ellos

●



Nuestros clientes son la razón de ser de nuestro trabajo. Cada uno de ellos merece un trato de excelencia y facilidades para realizar sus trámites.

Porque nuestros clientes merecen excelencia en el servicio

- **Protocolos de Servicio:** Se crearon, validaron y aprobaron por parte de la Gerencia, los Protocolos de Servicio al Cliente, los cuales consisten en el levantamiento de pautas que orienten al personal en los diferentes tipos de atención al cliente.
- **Vehículos con matrícula extranjera:** Se logró la automatización en todos los puestos fronterizos del mecanismo para que los propietarios de vehículos con matrícula extranjera que requieran ingresar a nuestro país, puedan realizar el pago de la prima correspondiente al seguro obligatorio. Esto en Peñas Blancas, Sixaola y Paso Canos.
- **Defensoría del Cliente:** Se continúa ofreciendo a nuestros clientes, los servicios de la Defensoría del Cliente, instancia de atención y resolución de conflictos del consumidor de seguros, la cual ha sido establecida por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros número 8653 y regulada mediante el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. El objetivo primordial de esta unidad es velar por la protección del consumidor de seguros e identificar las oportunidades de mejora a través de la información recabada. Desde que inicia la vigencia del Reglamento citado, es decir del mes de Junio hasta finales del 2014, la Defensoría del Cliente recibió 95 quejas y 118 reclamaciones, de las cuales un 39% corresponden a la Línea de Automóviles, 28% a Seguros Generales, 27% Seguros Personales y un 6% a los Seguros Solidarios.
- **Contraloría de Servicios:** Como parte de los logros obtenidos en el año 2014, la Contraloría de Servicios brindó una atención del cien por ciento a las inconformidades presentadas por los asegurados, clientes y usuarios a través de una comunicación constante, obteniendo como resultado la satisfacción de los quejantes.

Asimismo, se emitieron recomendaciones para el cuerpo institucional como por ejemplo la actualización de directorios telefónicos de tal manera que se refleje la información certera a los clientes tanto externos como internos que ingresan a la página institucional. y el acatamiento de atender las llamadas telefónicas con el objetivo de que el usuario perciba un verdadero interés de resolver su problema.

- En el 2014 se incluyó una sección en la página Web informando al cliente la forma de presentar las denuncias, así como el tratamiento que se da a las mismas por parte de la Defensoría y las instancias a los que puede acudir en caso de disconformidad con la resolución. Adicionalmente, se incorporó la carta de derechos del consumidor y se habilitaron varias encuestas de opinión, para conocer la percepción del cliente respecto al servicio brindado.
- **Valoración del servicio de Inspección de Accidentes:** Con el propósito de mejorar el servicio de Inspección de Accidentes se estableció un período de evaluación de tres meses, para la subsidiaria Insurance Servicios S. A., en donde se incluyeron nuevos indicadores de calidad; una vez finalizado este periodo, se muestra que los niveles de calidad aumentaron significativamente con respecto al mismo periodo del año anterior. Se implementaron mejoras en el sistema, dentro de las cuales se puede señalar, que el sistema no permite al usuario ingresar como fecha de evento una posterior a la fecha y hora en que se realiza la llamada; se mejoraron los reportes de gestión, entre otros.
- **Proceso de Inspección de Riesgos del Trabajo:** En lo que respecta al proceso de inspección de Riesgos del Trabajo llevado a cabo por los inspectores de Riesgos del Trabajo de esta dependencia, se logró ampliar la cobertura de más de 1000 patronos asegurados mediante el seguro de Riesgos del Trabajo. Durante el período comprendido entre Enero y Diciembre 2014, se planteó la meta de alcanzar cobertura de un total de 1100 patronos, logrando a Diciembre 2014 cumplir y superar la meta, al alcanzar la cifra de 1393 patronos con cobertura.

- **Mejoras en nuestro Sitio Web:** lo que nos permitió obtener nuevamente el primer lugar en la evaluación realizada anualmente por el INCAE y Gobierno Digital.

Cientes del Seguro Voluntario de Automóviles

Para beneficio de nuestros clientes del Seguro Voluntario de Automóviles, realizamos las siguientes mejoras:

- Centralización del proceso de aceptación.
- Ajuste en la operativa del proceso de Inspección en el Sitio.
- Promover la reparación en lugar de la sustitución de piezas en las valoraciones autorizadas por el Instituto.
- Capacitación técnica a supervisores de daños, ajustadores de pérdidas, aceptadores de reclamos e investigadores
- Mejoras en el proceso de fiscalización de talleres para incidir en la calidad del servicio.
- Análisis de procesos, el cual incluye valoración de daños, ajuste de pérdidas, aceptación de reclamos, publicación y adjudicación de repuestos, control y seguimiento (diseño, confección e implementación de matrices y diagramas de flujo), por parte de los compañeros de la Unidad de Calidad.
- Análisis del proceso, el cual abarca la recepción de la documentación, digitación y revisión del pago, (diseño, confección e implementación de matrices y diagramas de flujo), por parte de los compañeros de la Unidad de Calidad.

Cientes de Seguros Personales

Para beneficio de los clientes que cuentan con seguros de salud, vida, gastos médicos y demás productos asociados a esta línea, se realizaron por medio del Centro de Gestión de Seguros Personales las siguientes mejoras:

- Se diseñaron y establecieron las plataformas de servicio en Centros Médicos, de las cuales para el 2014 se puso en funcionamiento en la Clínica Bíblica y Hospital La Católica, brindándole a nuestros asegurados el servicio de recepción de reclamos y otros asociados.
- Implementación del proceso de la vía rápida para los trámites de Clientes Corporativos.
- Implementación del proceso de vía rápida para los casos menores de \$200.000,00 que ingresan bajo la modalidad reembolso con lo cual se logró disminuir los tiempos de resolución de los casos en un 30%.
- Centralización en el proceso de Selección de Riesgos para el Área Metropolitana lo cual permitió la unificación de criterios en los procesos de Selección.
- A partir de setiembre se logró alcanzar en un 85% la meta de tramitar todos los reclamos bajo la modalidad reembolso en un plazo no mayor a los 10 días.
- Se realizó todo el proceso para la contratación del proveedor de servicios y manejo de Red a nivel Internacional, concluyendo en la adjudicación en el mes de Diciembre de la empresa Universal Assistance, logrando bajar el costo de lo que se pagaba al operador anterior.
- Se logró realizar negociación con los 4 principales proveedores de la Red Médica.
- Mejora en la calidad de inclusión de datos, lo que nos ha permitido obtener una mejor estadística en el reporte de siniestralidad, lo cual permite contar con información más detallada y confiable para la toma de decisiones. Logrando bajar el rubro de Otros Gastos de un 65% a un 23%.

Cientes Corporativos:

Los clientes corporativos son clientes que debido a su alto volumen de operaciones, requieren y reciben un trato diferenciado, con un enfoque de atención moderno e integral de sus necesidades de protección, gestión de riesgos y prevención de siniestros.

Durante el 2014 destaca el hecho de haberse logrado una renovación superior al 98% del total de ingresos por primas y la recuperación de 5 negocios, los que representan primas por más de ¢ 250 millones.

Al finalizar el 2014 se registraron 145 negocios colocados a nivel de centro y sur américa, con ingresos por primas de \$1.812.245 anuales. El impulso brindado a esta actividad permitió la colocación de 28 negocios nuevos durante este año, lo que se traduce en un crecimiento en primas del 44% en relación con el año anterior.

Sedes y Puntos de Venta

- Nuestras 21 Sedes y 14 Puntos de Venta, atendieron más de 1.4 millones de clientes y lograron dar atención al 100% de los canales de comercialización formalmente registrados (Agentes Independientes, Sociedades Agencias, Corredurías).
- Se inauguraron las nuevas instalaciones de las Sedes de Liberia y Guadalupe así como la del Punto de Ventas de Sarchí.
- Se realizaron encuentros regionales con clientes Corporativos y estratégicos de diferentes zonas del país.
- Se realizaron más de 21 actividades promocionales y comerciales en coordinación con las zonas de atracción de las Sedes de Alajuela, Cartago, Ciudad Quesada, Guápiles, Heredia, La Merced, Limón, Nicoya, Liberia, Puntarenas, Tibás y Turrialba.
- Se realizó la implantación para el 100% de las Sedes del modelo de Plataforma Única que implicó: -una estandarización de los procesos de suscripción y atención de reclamos y la capacitación del personal de las Sedes para tender toda la demanda de servicios de clientes en una sola plataforma de atención.
- A través de la Subdirección de Informática se realizaron mejoras en el Sistema de Administración de Filas Qmatic, el cual garantiza a nuestros clientes mayor eficiencia en el tiempo de atención tanto en ventanillas como en cajas, gracias a que los colaboradores encargados de administrar esta herramienta pueden tomar decisiones estratégicas con respecto a los tiempos de atención, gestión y atención de trámites y distribución de cargas de trabajo.
- Mejoras en las Plataformas de Comunicaciones en varias Sedes y Puntos de Venta, Museo del Jade e instalaciones médicas, que nos permite contar con una plataforma de comunicaciones estable que minimiza las pérdidas de comunicación de los sistemas de producción, necesarios para una correcta atención y servicio al cliente.
- Por medio de la Subdirección de Informática se promovieron dos licitaciones precalificadas para la construcción de dos Centros de Datos (uno ubicado al costado norte del edificio de las Oficinas Centrales en San José y el otro en el Complejo Médico INS Salud en La Uruca, los que nos permiten garantizar la disponibilidad de nuestros sistemas e información ante una contingencia mayor que inhabilite el edificio principal. Estos edificios se diseñaron de acuerdo a estándares internacionales, bajo la norma TIER IV, que representa el nivel más alto de confiabilidad de los sistemas de información.

●

Mayor acercamiento
a nuestra Fuerza de Ventas:
nuestros mayores
socios de negocio

●



- Nuestra Fuerza de Ventas es vital para nuestro negocio. Ellos son el contacto entre nuestra Institución y nuestros clientes, y quienes generan la mayor parte de los ingresos que recibimos. Por eso, para nosotros es primordial mantener una excelente relación con ellos, capacitarlos, brindarles las herramientas necesarias para que realicen su trabajo de la mejor manera y brindarles una excelente atención.
- A través de la coordinación de la Subdirección de Recursos Humanos y la Subdirección de Mercadeo y Ventas se brindó capacitación a los Agentes de Seguros y fortalecimiento de sus competencias, en coordinación con Mercadeo se puso en marcha un programa para reducir las brechas competenciales de Agentes Independientes de Seguros, dicho programa consta de 4 módulos, logrando impartirse los primeros en el 2014. Del mismo, se vio la necesidad de alinear al personal que conforma la Subdirección de Mercadeo y Ventas.
- También capacitación en el uso de herramientas web para emisión de pólizas, así como en las diferentes líneas de seguros, con talleres de motivación y fortalecimiento en ventas.
- Reconocimientos por trayectoria superior a 35 años a Intermediarios Independientes y Acreditados en Sociedades Agencias.
- Apoyo publicitario para Agentes intermediarios en actividades promocionales como: Expo Pococí, Día del Solidarismo, Ápex (Aprendiendo a Exportar).
- Durante el 2014 se fiscalizaron el 100% de las Sociedades Agencias de Seguros, el 83% de Operadores de seguros Autoexpedibles y el 40% de los Agentes de Seguros Independientes. Se registra ante SUGESE 35 nuevos intermediarios, 37 traslados de Agentes Vinculados entre empresas, 59 acreditaciones de nuevas líneas.
- Se renegociaron 12 contratos de venta de seguros autoexpedibles, con el apoyo de la Dirección Jurídica.

-

Nuestro compromiso de responsabilidad social

-



Se cuenta con un programa de responsabilidad social Institucional, que se sustenta en 5 ejes o temas:

- **Salud** (Salud integral de los colaboradores). Se realizaron campañas internas para fomentar un mayor bienestar en la salud de nuestros colaboradores, entre las que se destacan campañas de prevención de cáncer, vacunación, salud física, atención psicoterapéutica, consultas de nutrición, acompañamiento a colaboradores con problemas de alcoholismo, ferias de la salud y jornadas de donación de sangre, entre otras.
- **Prevención** (Riesgos laborales/accidentes de tránsito). Charlas de Manejo Responsable, apoyo a actividades de prevención de accidentes desarrolladas por el Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional (GESO), el Comité Cívico Nacional y el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI). También con el objetivo de velar por la salud, higiene, prevención y seguridad de los colaboradores, se realizaron 22 evaluaciones y 10 capacitaciones de Salud Ocupacional. Se mantiene el Programa de Brigadas.
- **Voluntariado:** (Aporte Socio/Ambiental de Horas Voluntariado):
Voluntariado: Se cuenta con un equipo compuesto por 70 voluntarios, que durante el 2014 participaron en diferentes actividades como el Programa Libros para Todos, Recolección de Desechos electrónicos, Recolección de Residuos (ordinarios), Reforestación del Área de Protección Cristal y Teletón 2014.

Ambiente (Protección y Conservación del Medio Ambiente). Instalación de Equipos Multifuncionales inteligentes, desarrollo del Plan Institucional para el Manejo de Residuos (diagnóstico del manejo y disposición de los residuos, elaboración de un Plan de Gestión Integral de Residuos y sensibilización de la población institucional sobre la relevancia de la jerarquización en el manejo de los residuos).

Alianzas con instituciones, por medio de las cuales se desarrollaron algunas actividades tales como:

a. INS-Municipalidad de San José: Reforestación de la Cuenca del Río Torres: plantación de 270 árboles de especies nativas. Campañas de recolección de residuos orgánicos: recolección de 10.990 kilos de residuos. Jornadas de educación ambiental: se realizaron 24 charlas en las que se capacitó a 313 colaboradores.

b. INS-Aliarse/Geep: alianza para la disposición de materiales electrónicos, de los cuales se recolectaron 9.602 kilogramos.

- **Compras sostenibles:** se brindó capacitación a 14 colaboradores por medio del Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social y se coordinaron reuniones con el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica para conocer sus acciones en cuanto a este tema.
- Participación en la Hora del Planeta 2014: La octava edición de la Hora del Planeta se realizó el 29 de marzo y se apoyó esa iniciativa apagando las luces del edificio central de 8:30pm a 9:30pm.
- Programa Bandera Azul Ecológica: Este es un galardón que se otorga como premio al esfuerzo y el trabajo voluntario en la búsqueda de la conservación y el desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales. En el 2014 nuestro edificio central fue premiado con la Bandera Azul Ecológica en la categoría "Cambio Climático", lo cual representó un avance importante en nuestro accionar para reducir el impacto ambiental.
- Comunidad (Proyección hacia la comunidad) Se apoya y participa en actividades y proyectos desarrollados por diferentes grupos y asociaciones, tales como Expo Ferias, Día de las Servidoras Domésticas, Visión Mundial, Obras del Espíritu Santo, Artesanas Emprendedoras Unidas, Fundación Canis, Fundación Charcot, Hogar Manos de Jesús y Caritas de Costa Rica, entre otras.

Apoyo a acciones de proyección internas como el Día Mundial contra el Cáncer, Día Internacional de la Mujer, Día Nacional contra la Homofobia, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de la Diabetes y otras.

Patrocinios y Donaciones

Patrocinios:

- ¢3 millones para el Proyecto Libros para Todos. Esto permitió dotar a niños de escasos recursos de 2.868 libros.
- \$6.055,00 para la suscripción de 35 pólizas de Viajero en Dólares que cubrieron a los estudiantes del TEC que nos representaron en el Solar Decathlon celebrado en Francia.
- \$1.000,00 como colaboración para el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social para la charla "Impactos de la Responsabilidad Social: rentabilidad, generación de valor y cambio en el estilo de gerenciar".

Donaciones:

- Póliza Básica de Accidentes: Para el Sistema Nacional de Áreas de Conservación, a fin de proteger a sus Bomberos Forestales. Aprobada en Acuerdo de Junta N° 9174-III del 2013 por ¢6.000.000,00.
- Póliza de Daño Físico Directo en Dólares: A favor de la Asociación Pro Hospital de Niños, según acuerdo de Junta Directiva N° 9186-XVIII por un monto de ¢29.876.065,00.
- Póliza Básica de Accidentes: Para la Cruz Roja Costarricense a efecto de cubrir a los voluntarios que participaron en la Eco-Romería, según Acuerdo 9214-XIV de Junta Directiva del 22/07/2014 por un monto de ¢1.011.038,00.
- Póliza Responsabilidad Civil Espectáculos en Colones: Para la actividad "Tradición Boyero y Carreta" celebrada el 29 de noviembre en el Parque Metropolitano la Sabana, según Acuerdo de Junta Directiva 9242-IV, a favor del Ministerio de Cultura y Juventud por la suma de ¢430.756,00.
- Póliza de incendio "Todo Riesgo" para el Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa: Dicha póliza por un monto de ¢5.687.130, protege sus instalaciones y a cambio el INS recibe el beneficio de colocar tres vallas publicitarias dobles en sus alrededores.
- Equipo de Cómputo para los Centros Comunitarios Inteligentes del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT): Se benefició a estos centros con la donación de 169 CPU, 180 monitores y 61 computadoras portátiles, así como impresoras en buen estado.

Grupo Financiero INS



A diferencia de las otras aseguradoras que operan en nuestro país, el Instituto Nacional de Seguros (INS), no solo se dedica a la venta de pólizas, sino que además tiene bajo su administración otros negocios desarrollados a través de sus subsidiarias: INS Valores, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, INSurance Servicios, el Hospital del Trauma y el Museo del Jade.



MUSEO DEL
JADE
Y DE LA CULTURA PRECOLOMBINA
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Museo del Jade y de la Cultura Precolombina

A partir de mayo de 2014, por primera vez en la historia, el Museo del Jade cuenta las condiciones necesarias para exhibir la totalidad de sus colecciones (arqueológica con más de 6.700 piezas, artística con más de 380 obras y etnográfica con 40 objetos), bajo una propuesta museográfica de vanguardia, ya que se introdujeron elementos tecnológicos, visuales, gráficos y constructivos.

Sin lugar a dudas, las colecciones pertenecientes al INS y que se exhiben a través del Museo del Jade, son de incalculable valor histórico y un verdadero patrimonio cultural para y de los costarricenses.

El costo del nuevo edificio, que contempla obra civil, museografía y otros costos asociados, es de ₡10.720 millones.

El valor de las colecciones (arqueología, arte, etnografía) es de ₡2.533 millones.

De mayo, cuando fue inaugurado al 31 de diciembre se reportó:

- La visita de 25.727 personas, de las cuales 7.476 fueron extranjeros.
- Casi 5.000 estudiantes de escuelas y colegios fueron atendidos bajo la modalidad de visitas guiadas.
- 1566 personas solicitaron realizar la visita bajo la guía de un arqueólogo o educador.
- 4.480 personas de otras instituciones del Estado utilizaron los servicios del Auditorio.
- Visita de casi 5000 personas por medio del Art City Tour.



INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

Durante este período se alcanzó el primer lugar en utilidades, logrando con ello encabezar este ranking por quinto año consecutivo en el mercado de valores costarricense.

Mayor patrimonio en la industria, a pesar de haber realizado una devolución de capital de ¢2.500 millones durante el año 2013.

Con el cambio de Junta Directiva acontecido en el III trimestre del 2014, se ha dado un importante giro en la visión estratégica de la empresa. Se creó la Unidad de Banca de Inversión, cuyo objetivo principal es promover al Grupo Financiero INS como un participante activo en el financiamiento y gestión de desarrollo de obra pública y privada del país.

Los principales indicadores financieros y operativos mostraron resultados muy satisfactorios:

- Se ha ensanchado a favor la brecha entre Ingreso por Empleado y Gasto por Empleado.
- La proporción de comisiones generada por los corredores de bolsa ha venido aumentando de manera significativa. Por el contrario, el peso porcentual de lo generado por la Casa Matriz ha disminuido de manera importante, lo cual es saludable.
- El Índice de Eficiencia se ubica en un nivel de 60%, siendo un excelente nivel para una industria como la de puestos de bolsa.
- El Puesto de Bolsa contribuye de manera importante a los ingresos de INS Inversiones Sociedad de Fondos de Inversión. Al cierre del 2014, el 30% del activo administrado por INS Inversiones pertenece a clientes gestionados por corredores de bolsa de INS VALORES.
- A pesar del tamaño de nuestro patrimonio y suficiencia patrimonial, INS Valores es uno de los Puestos de Bolsa con menor nivel de apalancamiento relativo dentro de la industria
- A nivel de volumen transado, se tuvo una participación del 21% del total del mercado.
- El monto promedio por transacción ha venido aumentando año con año.
- La cantidad de clientes sigue aumentando, mostrando un incremento del 48% del 2011 al 2014.



Sociedad Administradora de Fondos de Inversión INS SAFI

Ámbito Financiero:

Al cierre del año 2014, INS Inversiones alcanzó una generación de utilidades de ₡1.000,6 millones como utilidad total y una utilidad neta de ₡868,8 millones.

Dentro del total de 14 empresas que conforman el mercado de fondos de nuestro país, INS Inversiones se colocó al cierre del año 2014, en el primer lugar del indicador de margen de utilidad acumulada con 35%. Además, se mantuvo en promedio entre los primeros cuatro lugares del mercado en lo que respecta al total de cartera administrada.

En cuanto a otros resultados financieros, se logró alcanzar al final de este periodo un ingreso total acumulado de ₡.490,8 millones y el total de gastos acumulado ascendió a ₡.490,2 millones.

La rentabilidad obtenida sobre el patrimonio suscrito y pagado por el INS alcanzó al cierre del año 2014 un 12% y se logró un incremento en el patrimonio total de la sociedad de un 11% con respecto al año 2013.

Ámbito Comercial

La Sociedad incrementó en número de clientes un 7%, pasando de 1.812 en el mes de diciembre 2013 a 1.935 al mes de diciembre 2014; así mismo el activo total administrado aumentó en un 11%, por cuanto reportaba ₡161.272 millones en diciembre 2013 y alcanzó ₡178.843 millones en diciembre 2014.

Ámbito Tecnológico:

INS Inversiones transformó el sitio Web con un diseño dinámico y transaccional que permite a los clientes autenticarse mediante firma digital. Desarrollar el proyecto para disponer una aplicación móvil para los clientes que les permita acceder a información a través de sus dispositivos móviles.



INSurance Servicios

Desde su creación hace 5 años, INSurance Servicios ha logrado crear 1.495 puestos de trabajo a abril de 2015, contribuyendo con esto a la apertura de nuevas oportunidades para el mercado laboral costarricense.

Destaca el hecho que se haya logrado equidad de género en la contratación de personal, actualmente un 47.7% del personal son varones y el restante 52.3% son mujeres.

Por medio del Call Center atendido a través de Insurance Servicios, logramos convertirnos el principal vendedor de seguros autoexpedibles a nivel nacional, incrementando en un 70% la colocación de estos seguros, respecto al año anterior.

De manera complementaria a las acciones de Responsabilidad Social que desarrolla el INS, INSurance Servicios cuenta con su propio programa llamado “Los Amigos del Ambiente”. Durante el 2014 recolectaron más de 2000 kilos de materiales (vidrio, papel, plástico y aluminio) y sembraron 100 árboles.

Ganadores del premio “Ruta a la Excelencia”, el cual valora el compromiso y la dedicación por ejecutar y mejorar las buenas prácticas de gestión organizacional, convirtiéndose en modelo de referencia para el fortalecimiento de la competitividad. Este premio es otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica.

INS Repuestos

Este servicio opera a través de INSurance Servicios y para el 2014 registra:

Repuestos nuevos:

- 10.818 piezas ofertadas
- 2.053 piezas suplidas a IRV
- 283 millones facturados
- 46 millones de ahorro generado

Repuestos usados:

- 23.665 piezas recolectadas.
- 4.016 piezas recolocadas
- 185 millones ingresos generados

Creamos un sitio web para la venta de repuestos usados e hicimos mejoras en las instalaciones que se utilizan para la venta de repuestos, con el fin de brindar a los clientes mayor comodidad.

-

Orden y cumplimiento

-



Una Organización ordenada y con una visión clara de sus objetivos, es una Organización exitosa. Por eso en el 2014, a través de la Sub Dirección de Planificación se elaboraron y presentaron:

- El Plan Estratégico 2014-2018, el cual inició un proceso de revisión por parte de la nueva administración durante el año 2014 y que finalizará en el año 2015.
- Tres informes del Cuadro de Mando Integral del Plan Estratégico 2011-2015.
- El Plan Anual Operativo y Presupuesto 2014.
- La evaluación del Plan Anual Operativo para la Administración Superior y Comisión de Presupuesto
- La evaluación del Plan Anual Operativo para la Contraloría General de la República

Proceso de Proveeduría eficiente

Se atendió el 100% de los 264 procedimientos de contratación requeridos.

De éstos, el 82.95% se logró concluir en el 2014 (el restante 17.4% en el 2015). De los procesos atendidos en el 2014, casi el 80% se adjudicó y los restantes correspondieron a procesos infructuosos, desiertos y sin efecto

Algunos de los procesos adjudicados y que pueden catalogarse como de trascendencia institucional fueron la construcción y equipamiento del Centro de Datos Principal, Construcción y equipamiento del Centro de Datos Alterno, Remodelación y acondicionamiento del Edificio Módulo II en el Complejo INS Salud, Contrato para el uso de la Plataforma Mer-link.

Riesgo Operativo

Para la adecuada administración del riesgo hemos adoptado un proceso proactivo en procura de minimizar las amenazas, aprovechar las oportunidades, controlar sus debilidades y explotar sus fortalezas:

- Control Interno: El ambiente de control a nivel institucional se ha visto favorecido por el impulso de la Junta Directiva y la Gerencia, por sus gestiones en pro de una mayor cultura y conciencia de las obligaciones en materia del proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno (SCI), en el 2013 los resultados fueron "muy satisfactorios".
- Supervisión Basada en Riesgos: La Sugese ha anunciado e informado sobre un cambio en el modelo de supervisión, similar al conocido como Solvencia II, el cual entrará en vigencia para el año 2016. Para dicho proyecto, el INS ha sido incluido en plan piloto que está llevando a cabo el ente supervisor

Cuerpo de Bomberos



En el aspecto financiero destaca haber logrado una ejecución presupuestaria del 98%, cumplimiento del Plan Anual de Compras y captación del 100% de los ingresos del 4% de seguros, 1,75% tributo de la electricidad y venta de servicios. Además, se recuperó un total de ¢127 millones del impuesto único al combustible.

En cuanto al recurso humano destaca la graduación de 50 nuevos bomberos y la creación de 64 plazas de bomberos operativos y técnicos.

Edificaciones:

- Compra de dos terrenos, uno en Desamparados para la nueva estación de bomberos, almacén, bodegas, archivo institucional y nuevos campos de práctica y entrenamiento para la Academia Nacional de Bomberos y otro en Santo Domingo de Heredia: para construir una nueva estación de bomberos.
- Inicio de la construcción del nuevo edificio para estación de La Cruz, Guanacaste.
- Estudio de suelo, diseño de planos, gestión de permisos y demás análisis previos para la futura construcción de la estación de Sarapiquí.
- Recepción en donación de un lote de 3500 m², por parte de Reserva Conchal, en Huacas, Santa Cruz, Guanacaste, donde durante el 2015 se abrirá un nuevo servicio de bomberos.
- Gestión de autorizaciones para la construcción de los nuevos edificios de las estaciones de bomberos de: Liberia, Ciudad Quesada, Santa Cruz, Montes de Oro y San Isidro de El General. La Contraloría General de la República aprobó dichas construcciones.

Flotilla:

- Compra de 43 nuevas y modernas unidades extintoras (25 unidades de ataque rápido, 10 tanqueros, cuatro cisternas y cuatro de tipo forestal). El costo ascendió a más de ¢3.500 millones. Las comunidades beneficiadas fueron: Alajuela, Atenas, Belén, Buenos Aires, Cañas, Cartago, Ciudad Neily, Ciudad Quesada, Ciudad Quesada, El Roble, Filadelfia, Guadalupe, Guápiles, Heredia, Liberia, Limón, Nandayure, Palmar Norte, Paquera, Parrita, Pavas, Pérez Zeledón, Pital, Puriscal, San José, San Ramón, Santa Ana, Santa Cruz, Siquirres, Tilarán, Turrialba y Upala.

TECNOLOGÍA:

Puesta en marcha del Centro de Operaciones de Bomberos F-5, ubicado en Santo Domingo de Heredia y actualización del Sistema de Información Geográfica para la Atención de Emergencias (SIGAE R5), el cual facilita las gestiones administrativas.

Se destaca además la capacitación de 1518 funcionarios de la Academia Nacional de Bomberos y cerca de 87 cursos a particulares relacionados con uso de extintores y primeros auxilios. A través de las estaciones de bomberos, se impartieron 3504 charlas de prevención de emergencias en centros educativos, para un aproximado de 70 mil niños capacitados.

También se dio el lanzamiento del nuevo sitio web de Bomberos, más interactivo y amigable con los cibernautas

Como parte de las tareas de prevención se verificaron medidas de protección en 80 nuevas obras de construcción, 334 servicios preventivos de evaluaciones de seguridad humana y riesgo de incendios, pruebas de sistemas fijos contra incendios e investigaciones de emergencias y en el tema de análisis de planos se revisaron un total de 4856. ,

Se atendieron más de 55 mil emergencias